

RAPPORT FINAL

**Enquête sur la situation du marché belge des
communications électroniques du point de vue des
consommateurs 2017**

Colophon

Maître d'œuvre	Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)
Président du comité de direction	Fabienne Marcelle, 1 ^{er} conseiller IBPT
Bureau d'étude	M.A.S. Brusselsesteenweg 46 A, 3000 Leuven // Tél. 016 22 69 67
Exécuteur de projet	Anita Claes, coordinatrice de projet Nele Van Der Donckt, sr. conseiller Dirk Buyens, sr. conseiller
Date	Juillet 2017
Statut document	Rapport final

Table des matières

1. GÉNÉRAL	11
1.1 Cadre et objectif de l'étude	11
1.2 Objectifs particuliers	12
1.3 Champ de l'étude.....	12
1.4 Récurrence de l'étude.....	12
2. MÉTHODOLOGIE	13
2.1 Préparation et conception de l'étude	14
2.1.1 Méthode de recueil des données	14
2.1.2 Optimisation du questionnaire	14
2.1.3 Échantillon théorique	15
2.2 Exécution de la phase de terrain	17
2.2.1 Préparation & règlement de l'envoi	17
2.2.2 Suivi, retour et rappel.....	19
2.2.3 Timing de la phase de terrain	19
2.2.4 Enquête en ligne.....	20
2.2.5 (Non-)Réponse	20
2.2.6 Contrôle et qualité des enquêtes.....	20
2.2.7 Fiabilité et représentativité de l'échantillon.....	21
2.3 Traitement et analyse des données	24
3. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE	26
3.1 Profil du répondant	26
3.1.1 Sexe.....	26
3.1.2 Âge.....	26
3.1.3 Région.....	27
3.1.4 Revenu familial mensuel net.....	27
3.1.5 Nombre de personnes à charge	28
3.2 Utilisation des télécommunications et de média	29
3.2.1 Utilisation des services et des offres groupées (packs)	29
3.2.2 Choix des opérateurs.....	36
3.2.3 Conclusion concernant les services et le choix des opérateurs.....	43
3.3 Satisfaction	44
3.3.1 Satisfaction concernant les offres groupées.....	44
3.3.2 Satisfaction concernant la téléphonie fixe	50
3.3.3 Satisfaction concernant la téléphonie mobile	53
3.3.4 Satisfaction concernant l'accès à Internet.....	58
3.3.5 Conclusion sur la satisfaction	63

Inhoudsopgave

3.4	Problèmes et attitudes face aux problèmes	64
3.4.1	Rencontrer un problème	64
3.4.2	Services de télécommunications concernés	66
3.4.3	Nature des problèmes	68
3.4.4	Prise de contact avec l'opérateur suite à un problème	70
3.4.5	Mode de prise de contact	72
3.4.6	Raison de l'absence de prise de contact.....	73
3.4.7	Indemnisation après coupure	74
3.4.8	Modification du plan tarifaire par l'opérateur	75
3.4.9	Changement d'opérateur suite à une modification de plan tarifaire	76
3.4.10	Conclusion en cas de problèmes et comportement suite à ces problèmes	77
3.5	Comparaison	78
3.5.1	Connaissance et utilisation des services de comparaison	78
3.5.2	Comparateur tarifaire de l'IBPT	79
3.5.3	Evaluation du tarif actuel	82
3.5.4	Comparaison des services et des prix des opérateurs	83
3.5.5	Conclusion de la comparaison des opérateurs	86
3.6	Changement d'opérateur et transparence.....	87
3.6.1	Les services fixes	87
3.6.2	Téléphonie mobile	93
3.6.3	Transparence.....	104
3.6.4	Conclusion par rapport au changement et la transparence	113
3.7	L'information	115
3.7.1	Profil de consommation & plan tarifaire adapté.....	115
3.7.2	Être informé de ses droits par rapport aux opérateurs	129
3.7.3	Le contrat.....	131
3.7.4	Numéros surtaxés.....	138
3.7.5	Connaissance du service de médiation des télécommunications	141
3.7.6	Conclusion concernant l'information.....	143
3.8	Questions sur le monitoring du service universel.....	145
3.8.1	Tarif social.....	145
3.8.2	Rechercher des numéros de téléphone	147
3.8.3	Conclusion concernant le monitoring du service universel	150
4.	ANNEXES.....	151
4.1	Questionnaire 2017	151
4.2	Tableau croisé par édition : comparaison des résultats de 2012 jusqu'à 2017	167

Tableaux

Tableau 1 : Déviation maximale en fonction de la taille de l'échantillon	15
Tableau 2 : Résumé de la population et l'échantillon théorique à réaliser (N) – par région, âge et sexe	16
Tableau 3 : Résumé de l'échantillon net réalisé (N) – par région, âge et sexe	21
Tableau 4 : Marge d'erreur de l'échantillon net réalisé, au niveau des régions et la population belge entier (15 à 74 ans)	22
Tableau 5 : Résumé de la population (%) – par région, âge et sexe	22
Tableau 6 : Résumé de l'échantillon net réalisé (%) – par région, âge et sexe	22
Tableau 7 : Evaluation de la distribution de l'échantillon net réalisé par rapport à la distribution de la population (%) – par région, âge et sexe	23
Tableau 8 : Résumé des coefficients de pondération – par région, âge et sexe	24
Tableau 9 : Sexe des répondants – par région	26
Tableau 10 : L'âge des répondants – par région	27
Tableau 11 : Principaux estimateurs statistiques concernant l'âge des répondants	27
Tableau 12 : Revenu familial net mensuel des répondants – par région	28
Tableau 13 : Nombre de personnes à charge – par région	28
Tableau 14 : Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? – par région (plusieurs réponses possibles)	30
Tableau 15 : Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)	31
Tableau 16 : Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)	31
Tableau 17 : Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)? – par région	34
Tableau 18 : Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)? – par catégorie d'âge / par groupe de revenu	34
Tableau 19 : Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)? – par édition	35
Tableau 20 : Top 5 des offres groupées les plus répandues – par région	35
Tableau 21 : Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s)? – par région (plusieurs réponses possibles)	37
Tableau 22 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix? – par édition (plusieurs réponses possibles)	39
Tableau 23 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages? – par région (plusieurs réponses possibles)	40
Tableau 24 : Utilisation concrète à titre privé des services spécifiés: téléphoner et/ou envoyer des messages?	41
Tableau 25 : Utilisation concrète à titre privé des services spécifiés: téléphoner et/ou envoyer des messages vers un ordinateur, un téléphone (fixe/mobile) ou les deux? (%-ligne)	41
Tableau 26 : A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé soit pour des appels, messages nationaux, soit pour des appels, messages internationaux?	42
Tableau 27 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? – par édition (plusieurs réponses possibles)	70
Tableau 28 : Si vous n'avez pas réagi auprès de votre opérateur, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s) ?	73
Tableau 29 : Si vous avez subi une coupure dans la réception/l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ? – par région	74
Tableau 30 : Si vous avez déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtarif.be , quand avez-vous l'utilisé pour la dernière fois ? – par région	80
Tableau 31 : Si vous avez déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtarif.be , quand avez-vous l'utilisé pour la dernière fois ? – par édition	80
Tableau 32 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, cela vous a-t-il fait changer de plan tarifaire et/ou d'opérateur ? – par édition	82
Tableau 33 : Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation ? – par groupe de revenu	83
Tableau 34 : Pour votre internet à la maison, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom ? – par région	104

Tableaux

Tableau 35 : Pour votre internet à la maison, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom ? – par catégorie d'âge _____	104
Tableau 36 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par région _____	105
Tableau 37: Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu _____	106
Tableau 38: Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par édition _____	106
Tableau 39: Selon vous, quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter vos e-mails à domicile ? – par région _____	107
Tableau 40 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à la maison ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	112
Tableau 41 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur? – par région _____	118
Tableau 42 : À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommateur ? – par région _____	122
Tableau 43 : À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommateur ? – par édition _____	123
Tableau 44 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	126
Tableau 45 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	127
Tableau 46 : Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé ? – par région _____	128
Tableau 47 : Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé ? – par catégorie d'âge _____	128
Tableau 48 : Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet, offre groupée) ? – par groupe de revenu _____	133
Tableau 49 : Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier, sans frais, votre abonnement actuel ? – par région _____	134
Tableau 50 : Selon vous, à quel moment, votre opérateur doit-il vous avertir que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – par région _____	135
Tableau 51 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par région _____	135
Tableau 52 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par catégorie d'âge _____	136
Tableau 53: Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ? – par région _____	139
Tableau 54: Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ? – par catégorie d'âge _____	139
Tableau 55 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par région _____	140
Tableau 56: Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu _____	140
Tableau 57 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par région _____	145
Tableau 58 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu _____	146
Tableau 59 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par édition _____	146
Tableau 60 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	149
Tableau 61 : À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques au cours des trois dernières années ? – par région _____	150

Figures

Figure 1 : Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? (plusieurs réponses possibles)	29
Figure 2: Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? – par édition (plusieurs réponses possibles)	33
Figure 3 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix? (plusieurs réponses possibles)	38
Figure 4 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par édition	45
Figure 5 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par région	45
Figure 6 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par édition	46
Figure 7 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par région	46
Figure 8: En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition	47
Figure 9: En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par région	47
Figure 10: En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par édition	48
Figure 11: En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par région	48
Figure 12: En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par édition	49
Figure 13: En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par région	49
Figure 14: En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par édition	50
Figure 15: En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition	51
Figure 16: En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition	51
Figure 17: En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par édition	52
Figure 18: En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par édition	53
Figure 19: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par édition	54
Figure 20: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par édition	54
Figure 21: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition	55
Figure 22: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par région	55
Figure 23: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par édition	56
Figure 24: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par région	56
Figure 25: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par édition	57
Figure 26: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par région	57
Figure 27: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par édition	58

Figures

Figure 28: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par région	58
Figure 29: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par édition	59
Figure 30: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par région	59
Figure 31: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition	60
Figure 32: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par région	60
Figure 33: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par édition	61
Figure 34: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par région	61
Figure 35: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par édition	62
Figure 36: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par groupe de revenu	62
Figure 37: Au cours des 3 dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs? – par région	64
Figure 38: Au cours des 3 dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs? – par catégorie d'âge	65
Figure 39: Au cours des 3 dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs? – par groupe de revenu	65
Figure 40: Au cours des 3 dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs? – par édition	66
Figure 41: Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes? (plusieurs réponses possibles)	66
Figure 42: Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes? – par région (plusieurs réponses possibles)	67
Figure 43: Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)	67
Figure 44: Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? (plusieurs réponses possibles)	68
Figure 45: Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? – par région (plusieurs réponses possibles)	69
Figure 46: Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)	69
Figure 47: Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)? – par région	71
Figure 48: Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)? – par édition	71
Figure 49 : Comment avez-vous réagi ? (plusieurs réponses possibles)	72
Figure 50 : Comment avez-vous réagi ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)	72
Figure 51 : Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire ces trois dernières années ? –par région	75
Figure 52 : Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire ces trois dernières années ? –par catégorie d'âge	75
Figure 53: Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire ces trois dernières années ? –par groupe de revenu	76
Figure 54: Si votre opérateur a changé le plan tarifaire ces trois dernières années, comment avez-vous réagi? – par groupe de revenu	77
Figure 55 : Connaissez-vous les outils suivants pour comparer les offres des opérateurs?	78
Figure 56 : Si vous connaissez plusieurs de ces outils, combien de fois l'avez-vous déjà utilisé?	79
Figure 57: Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, diriez-vous: qu'il est facile de l'utiliser / que les résultats sont pertinents ?	81
Figure 58: Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, cela vous a-t-il fait changer de plan tarifaire et/ou d'opérateur ?	81
Figure 59: Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation ? – par région	82
Figure 60 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les SERVICES OFFERTS?	84
Figure 61 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les PRIX DEMANDES ?	84

Figures

Figure 62: En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer la QUALITE FOURNIE ? _____	85
Figure 63: Avez-vous changé de fournisseur de services fixes (offre groupée, téléphonie fixe ou accès internet) au cours de ces 3 dernières années ? – par région _____	87
Figure 64: Avez-vous changé de fournisseur de services fixes (offre groupée, téléphonie fixe ou accès internet) au cours de ces 3 dernières années ? – par catégorie d'âge _____	88
Figure 65: Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé de fournisseur de services fixes, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles) _____	89
Figure 66: Si, au cours des 3 dernières années, vous avez changé de fournisseur de services fixes, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles) _____	90
Figure 67: Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ? – par région _____	91
Figure 68 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par région _____	92
Figure 69 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par catégorie d'âge _____	92
Figure 70: Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par groupe de revenu _____	93
Figure 71: Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e) ... ? – par région _____	93
Figure 72: Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e) ... ? – par catégorie d'âge _____	94
Figure 73: Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e) ... ? – par groupe de revenu _____	94
Figure 74: Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e) ... ? – par édition _____	95
Figure 75 : Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces 3 dernières années ? – par région _____	95
Figure 76: Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces 3 dernières années ? – par catégorie d'âge _____	96
Figure 77 Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces 3 dernières années ? – par édition _____	96
Figure 78: Si, au cours des 3 dernières années, vous avez changé d'opérateur mobile, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles) _____	97
Figure 79: Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur mobile, quelles en sont les raisons ? (plusieurs réponses possibles) _____	98
Figure 80 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par région _____	99
Figure 81: Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par catégorie d'âge _____	100
Figure 82 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? (plusieurs réponses possibles) _____	101
Figure 83 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	102
Figure 84 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____	102
Figure 85: S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____	103
Figure 86 : Sur une échelle de 0 (ne correspond pas du tout) à 10 (correspond tout à fait), dans quelle mesure considérez-vous, que la vitesse de votre connexion à Internet correspond à la vitesse annoncée par votre opérateur ? – par région _____	108
Figure 87: Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? (plusieurs réponses possibles) _____	109
Figure 88 : Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous, utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile ? – par région _____	110
Figure 89 : Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous, utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile ? – par catégorie d'âge _____	110
Figure 90 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à la maison ? (plusieurs réponses possibles) _____	111
Figure 91 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à la maison ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____	112
Figure 92 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? (plusieurs réponses possibles) _____	115

Figures

Figure 93 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____	116
Figure 94: Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____	116
Figure 95 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? (plusieurs réponses possibles) _____	117
Figure 96 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____	118
Figure 97: Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ? – par catégorie d'âge _____	119
Figure 98 : Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone fixe lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur ? – par région _____	120
Figure 99 : Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone mobile lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur ? – par région _____	121
Figure 100: Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone mobile lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur ? – par groupe de revenu _____	121
Figure 101 : Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), trouvez-vous utile d'être informé du plan tarifaire les plus avantageux pour vous ? – par région _____	123
Figure 102 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommateur ? – par région _____	124
Figure 103 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommateur ? – par catégorie d'âge _____	124
Figure 104 : La proposition du plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommateur, a-t-il fait changer d'avis ? – par région _____	125
Figure 105 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? (plusieurs réponses possibles) _____	126
Figure 106 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (Pas du tout bien informé) à 10 (tout à fait bien informé), vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications ? – par région _____	129
Figure 107 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (Pas du tout bien informé) à 10 (tout à fait bien informé), vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications ? – par catégorie d'âge _____	130
Figure 108 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (Pas du tout bien informé) à 10 (tout à fait bien informé), vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications ? – par groupe de revenu _____	130
Figure 109 : Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications, savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat ? (plusieurs réponses possibles) _____	131
Figure 110: Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet, offre groupée) ? (plusieurs réponses possibles) _____	132
Figure 111 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond tarifaire ? – par région _____	137
Figure 112 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé') _____	138
Figure 113 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par région _____	141
Figure 114 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par catégorie d'âge _____	142
Figure 115 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par groupe de revenu _____	142
Figure 116 : Pour quels services bénéficiez-vous d'un tarif social ? (plusieurs réponses possibles) _____	147
Figure 117 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? (plusieurs réponses possibles) _____	147
Figure 118 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____	148
Figure 119 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____	149

1. Général

1.1 Cadre et objectif de l'étude

Comme le souligne le Plan stratégique 2014-2016, le fait d'œuvrer dans l'intérêt des consommateurs constitue une des missions de l'IBPT. C'est la raison pour laquelle il est important pour l'IBPT de comprendre les souhaits et les motivations de ces consommateurs. La mission d'inclusion sociale fait par ailleurs partie des missions de l'IBPT qui doit utiliser les communications électroniques afin de promouvoir l'intégration et l'inclusion sociale de tous.

Le Plan stratégique 2014-2016 souligne l'importance pour le consommateur de disposer de services de qualité à un prix concurrentiel et de pouvoir accéder à des technologies et à des services innovants. Le consommateur doit aussi pouvoir bénéficier de tarifs transparents et facilement comparables, ainsi que de conditions contractuelles claires.

Afin d'atteindre ces objectifs, l'IBPT doit, entre autres, observer le marché des communications électroniques du point de vue des consommateurs: il doit connaître les services que les consommateurs utilisent ou souhaitent utiliser, ainsi que les critères utilisés pour choisir tel ou tel service ou fournisseur de services. L'IBPT doit pouvoir évaluer la connaissance que les consommateurs ont, ou n'ont pas, de leurs droits et la manière dont ils en font usage. Il doit enfin pouvoir vérifier si les consommateurs sont au courant des divers outils mis à leur disposition pour choisir et gérer leurs consommations. Avec ces informations, le service Utilisateurs de l'IBPT peut développer de nouvelles initiatives et adapter si nécessaire la stratégie actuelle.

C'est pour ces raisons – et dans le sillage des études réalisées en 2012, 2013, 2014 (UCL)¹ – que l'IBPT a confié à M.A.S. à Louvain (Leuven) la réalisation de « l'Enquête et analyse statistique sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs » pour les années 2015, 2016 et 2017, suite à un appel d'offre (n° 2014/Utilisateurs/Enquête).

La comparaison des résultats de l'étude au fil des années permettra également à l'IBPT de vérifier l'impact de son action régulatrice sur l'information et l'attitude des consommateurs.

¹ En application du Plan stratégique 2010-2013, et suite à un premier appel d'offre, l'IBPT a confié à l'Université catholique de Louvain, la réalisation de l'Enquête pour les années 2012, 2013 et 2014.

1.2 Objectifs particuliers

Conformément à l'appel d'offre, l'IBPT souhaite recevoir, de la part des consommateurs du marché belge des télécommunications, une réponse aux questions suivantes :

- Comment se comportent les consommateurs sur le marché belge des télécommunications, en particulier pour ce qui concerne le changement d'opérateur, la comparaison des offres, le degré de satisfaction ?
- Le consommateur belge dispose-t-il des outils nécessaires pour effectuer des choix informés en ce qui concerne les services de communications électroniques ?
- Les consommateurs sont-ils suffisamment informés des possibilités offertes par le marché et de leurs droits ?
- Quelles sont les variables sur lesquelles l'IBPT doit concentrer son action afin que le marché fonctionne correctement en termes de prix, de choix et d'innovation ?

1.3 Champ de l'étude

Les données recueillies concernent les ménages belges. Les petites et moyennes entreprises ne relèvent pas du champ de cette étude.

L'étude concerne les services de téléphonie fixe et mobile, l'accès à internet fixe et mobile, la télévision dans la mesure où elle est comprise dans une offre groupée, les offres groupées.

1.4 Récurrence de l'étude

Afin de pouvoir suivre les tendances des indicateurs, l'enquête doit être réalisée sur base annuelle. La première enquête portera sur le marché belge en 2015, la 2^{ème} sur le marché en 2016 et la 3^{ème} sur le marché en 2017.

La présente étude constitue la troisième édition et porte donc sur le marché belge en 2017.

2. Méthodologie

L'étude a été menée en 4 phases, à savoir :

- Phase 1 : Préparation et conception de l'étude:
 - Méthode de recueil des données;
 - Optimisation du questionnaire;
 - Échantillon théorique.

- Phase 2 : Exécution de la phase de terrain :
 - Préparation & règlement de l'envoi;
 - Suivi du retour et lettre de rappel;
 - Timing de la phase sur le terrain;
 - Enquête en ligne;
 - (Non-) réponse;
 - Contrôle et qualité des enquêtes;
 - Fiabilité et représentativité de l'échantillon.

- Phase 3 : Traitement et analyse des données :
 - Analyses descriptives;
 - Tests de signification statistique.

- Phase 4 : Rapport et présentation

Dans ce chapitre, nous explicitons la méthodologie suivie lors de chacune des trois premières phases de manière transparente, afin d'interpréter les résultats de la recherche le plus correctement possible.

2.1 Préparation et conception de l'étude

2.1.1 Méthode de recueil des données

Il a été choisi de recueillir les données via une enquête postale adressée (nominativement) accompagnée de mesures favorisant le taux de réponses (méthode Dillman D.A. 1978 – voir ci-dessous).

2.1.2 Optimisation du questionnaire

Un questionnaire adéquat constitue la condition sine qua non pour une enquête fructueuse. La qualité d'une enquête quantitative dépend tout à fait de la qualité du questionnaire. C'est la raison pour laquelle nous avons, en concertation avec l'IBPT, prévu le temps nécessaire à sa rédaction.

Pour l'édition 2015, l'IBPT avait transmis à M.A.S. un questionnaire (en français) basé sur les enquêtes précédemment effectuées par l'UCL (Université Catholique de Louvain). Une concertation poussée entre les responsables de projet de l'IBPT et de M.A.S. a résulté en un questionnaire final (rédigé en français). La traduction en néerlandais du questionnaire final a été assurée par l'IBPT.

Le questionnaire consiste en 6 parties :

- Les caractéristiques socio-économiques du répondant;
- L'utilisation de moyens de télécommunication et de média / choix de l'opérateur;
- La satisfaction / difficultés rencontrées / attitude en cas de problèmes;
- Le changement / comparaison / transparence de l'opérateur;
- Les droits du consommateur;
- La connaissance des différents services universels (services d'information, répertoires téléphoniques, ...).

En fonction des résultats de l'étude de 2015 et 2016, et pour pouvoir répondre à de nouvelles questions, l'IBPT a – en concertation avec M.A.S. – apporté quelques modifications au questionnaire de l'édition 2016 mais aussi à celui de 2017. Ces modifications ont toutefois des implications pour la comparaison des résultats de la présente édition avec les résultats des éditions précédentes.

2.1.3 Échantillon théorique

2.1.3.1 POPULATION

En analogie avec les éditions précédentes de 2012 à 2016, la population de cette étude est générée à partir de la population belge âgée de 15 ans et plus, à ceci près que les éditions 2016 et 2017 ont pris en compte une limite d'âge de 74 ans².

2.1.3.2 TAILLE DE L'ÉCHANTILLON & DÉVIATION MAXIMALE

La précision des résultats dépend directement de la taille de l'échantillon: plus l'échantillon est important, plus les résultats sont précis.

Quand nous affichons des résultats comme $a \pm b \%$ (p.ex. $43\% \pm 4\%$), les écarts maximaux (ou la marge d'erreur maximale) avec un intervalle de confiance de 95% sont les suivants :

Tableau 1 : Déviation maximale en fonction de la taille de l'échantillon

La taille de l'échantillon ³	La marge d'erreur
2.000	2,17%
1.500	2,50%
1.000	3,07%
500	4,33%

L'échantillon théorique proposé par M.A.S. (nombre net d'enquêtes à réaliser) était de N=1.500, ce qui correspond à une marge d'erreur maximale de 2,5%.

² Dans les éditions précédentes, il n'y avait pas de limite d'âge, mais en 2015 l'IBPT a recueilli beaucoup de plaintes des personnes ayant reçu un questionnaire pour un membre de la famille résidant dans un home et/ou n'étant pas capable de répondre au questionnaire. C'est la raison pour laquelle l'IBPT a décidé de ne plus questionner des personnes de plus de 74 ans.

³ L'échantillon net réalisé, c.-à-d. toutes les enquêtes qui ont suffisamment été complétées et qui ont donc pu être considérées comme étant valides.

2.1.3.3 TYPE DE L'ÉCHANTILLON – COMPOSITION DE L'ÉCHANTILLON

Nous avons opté pour un échantillon proportionnel stratifié par région, âge et sexe qui sera le reflet de la population belge actuelle.

Le tableau ci-dessous reprend d'une part la répartition de la population par région, âge et sexe, et d'autre part l'échantillon à réaliser qui en découle.

Tableau 2 : Résumé de la population et l'échantillon théorique à réaliser (N) – par région, âge et sexe

Population⁴

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	372.748	399.109	418.83	481.532	428.558	309.294	2.409.424	4.799.720
	Femme	359.456	395.726	412.971	468.240	425.518	328.385	2.390.296	
Wallonie	Homme	224.881	226.444	234.164	252.895	227.883	157.385	1.323.652	2.670.452
	Femme	217.218	224.221	233.797	253.671	238.932	178.961	1.346.800	
Bruxelles	Homme	69.432	98.553	95.691	78.553	55.081	34.512	431.822	874.571
	Femme	70.807	106.038	89.543	73.519	60.010	42.832	442.749	
Total	Homme	667.061	724.106	748.038	812.980	711.522	501.191	4.164.898	8.344.743
	Femme	647.481	725.985	736.311	795.430	724.460	550.178	4.179.845	

Échantillon théorique

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	67	72	75	87	77	56	433	863
	Femme	65	71	74	84	76	59	430	
Wallonie	Homme	40	41	42	45	41	28	238	480
	Femme	39	40	42	46	43	32	242	
Bruxelles	Homme	12	18	17	14	10	6	78	157
	Femme	13	19	16	13	11	8	80	
Total	Homme	120	130	134	146	128	90	749	1.500
	Femme	116	130	132	143	130	99	751	

⁴ Chiffres de population au 01/01/2015, source: SPF Économie (<http://statbel.fgov.be/nl/statistiek/cijfers/>)

2.2 Exécution de la phase de terrain

2.2.1 Préparation & règlement de l'envoi

L'organisation et la réalisation du recueil des données ont résulté de la collaboration entre M.A.S. et le Registre National. Le Registre National était responsable d'une part du tirage au sort de l'échantillon brut (c.-à-d. toutes les personnes invitées à participer à l'enquête) et, d'autre part, de l'envoi des paquets postaux vers les personnes sélectionnées. M.A.S. était responsable de l'assemblage des paquets. Le Registre National était en outre chargé d'ouvrir les enveloppes de retour afin de garantir l'anonymat des répondants.

En totalité N=1.500 questionnaires remplis de manière valide devaient être recueillis. Afin d'atteindre cette quantité un envoi de 5.420 paquets postaux⁵ a été effectué.

La répartition par région est la suivante:

- Flandre : 1.536 paquets;
- Wallonie : 1.772 paquets;
- Bruxelles : 2.112 paquets.

Le Registre National a envoyé au domicile des 5.420 personnes sélectionnées une enveloppe contenant :

- Un document d'accompagnement (lettre d'invitation) rédigé par l'IBPT;
- Le questionnaire;
- Une enveloppe de retour (port payé par le destinataire);
- Une carte (lettre) à compléter par le répondant voulant participer au tirage au sort de chèques Sodexho d'une valeur de 20 euros, lui donnant la possibilité de communiquer son nom et ses coordonnées.

La conception de l'envoi implique le suivi de toutes les mesures permettant une maximalisation du nombre de réponses. M.A.S. s'est inspiré des mesures proposées par Dillman⁶ et décrites dans 'Total Design Methode'.

⁵ Le nombre de paquets est basé sur les réponses des années précédentes.

⁶ Dillman, Total Design Method, 1978.

- ❖ La lettre d'accompagnement mérite ainsi une attention particulière. Elle doit être très motivante.

Dans le document d'accompagnement / 'officialisé' – imprimé sur papier à en-tête de l'IBPT et co-signé par Michel Van Bellinghen (Président du Conseil) et Luc Vanfleteren (membre du Conseil) – le premier paragraphe est brièvement consacré à la raison de l'envoi (aperçu clair et bref de l'approche et du contexte de l'enquête).

Dans un deuxième paragraphe, on insiste sur l'anonymat des réponses puisque le Registre National est chargé de l'envoi et de la réception des questionnaires. Ni l'IBPT ni le bureau d'enquête M.A.S. n'ont ainsi accès aux coordonnées des personnes sélectionnées/répondantes.

Sont en outre mentionnés :

- La date limite d'envoi de retour;
 - L'enveloppe de retour 'port payé par destinataire';
 - La possibilité de compléter le questionnaire en ligne (voir ci-dessous);
 - La durée de l'enquête;
 - Le tirage au sort;
 - Le nom et le numéro de téléphone des collaborateurs de M.A.S. (NL / FR) aptes à répondre à toute question concernant le questionnaire.
-
- ❖ Le questionnaire doit être rédigé de la manière la plus attractive et la plus claire avec une mise en page soignée, de préférence sous forme de brochure.
Lors de l'optimisation du questionnaire, M.A.S. a donc prêté une attention particulière à l'attractivité et à la transparence du document d'enquête (cf. mise en page soignée et imprimée sous forme de livret avec agrafe au dos du document). Il contient également des instructions précises quant à la manière dont il faut remplir le questionnaire (page de couverture du questionnaire).
 - ❖ Le renvoi du questionnaire a été facilité par l'ajout dans les paquets d'enveloppes de retour pré-adressées. La mention 'port payé par le destinataire' figurait sur les enveloppes.
 - ❖ Dillman préconise également la réception du questionnaire par le répondant juste avant le week-end. Afin que les questionnaires atteignent les boîtes aux lettres des personnes sélectionnées avant le week-end (le vendredi), le Registre National les a envoyés le mercredi; ceci est également le cas des mails de rappel.
 - ❖ Dillman conseille enfin de prévoir un petit cadeau ('incitant'). Les enquêtes des années précédentes ont démontré qu'un incitant est indispensable pour maximiser la collaboration à l'enquête. C'est pourquoi l'IBPT a prévu également un incitant pour l'enquête de 2017. Il s'agit du tirage au sort de chèques Sodexho d'une valeur de 20 euros. Pour ce faire, les répondants devaient compléter une lettre de réponse avec leurs coordonnées et la renvoyer avec le questionnaire. La participation au tirage au sort n'était donc pas liée à la participation à l'enquête, ce qui avait d'ailleurs été expliqué dans la lettre d'accompagnement.

Une mesure supplémentaire afin d'augmenter le nombre de réponses à en outre été prise et mise en œuvre par le bureau d'enquête M.A.S. : la possibilité de remplir le questionnaire en ligne sur internet (voir ci-dessous).

2.2.2 Suivi, retour et rappel

Les renvois des questionnaires complétés ont été traités par le Registre National :

- Ouverture des enveloppes de retour;
- Séparation du questionnaire et de la lettre de réponse concernant le tirage au sort;
- Transfert de tous les questionnaires (y compris les questionnaires partiellement remplis) au bureau d'enquête M.A.S.

Une lettre de rappel peut être envoyée aux non-répondants afin de les inciter à participer. Dillman prévoit trois envois de suivi : (1) après une semaine une lettre pré-imprimée adressée à tous avec remerciements à ceux qui ont déjà répondu et rappel aux autres; (2) après trois à quatre semaines une lettre incluant un nouveau questionnaire pour les personnes qui n'ont pas encore répondu; (3) après sept semaines une lettre sous pli recommandé.

Le choix a été fait d'envoyer une lettre de rappel 2 semaines après l'envoi du questionnaire. Puisque le questionnaire est anonyme et qu'il est donc impossible de tracer qui l'a renvoyé, la totalité des 5.420 personnes sélectionnées ont reçu un courrier de rappel. Celui-ci était identique à l'invitation originale, avec comme seule différence qu'on y demande à la personne sélectionnée de compléter quand-même le questionnaire et de le renvoyer. Au cas où ceci aurait déjà été fait, on demande au destinataire d'ignorer l'envoi. Il y était par ailleurs indiqué que si la personne n'avait pas reçu le questionnaire (ou l'avait perdu), elle pouvait en recevoir un nouvel exemplaire. Cette lettre était également rédigée sur papier à en-tête et avec logo de l'IBPT et était co-signée par Michel Van Bellinghen (Président du Conseil) et Luc Vanfleteren (membre du Conseil).

2.2.3 Timing de la phase de terrain

Les 5.420 paquets postaux ont tous été envoyés par le Registre National le mercredi 1^{er} mars 2017. Les questionnaires ont logiquement dû être réceptionnés par les répondants 2 jours après l'envoi, c.-à-d. le vendredi 3 mars 2017. Dans la lettre, il était demandé de renvoyer le questionnaire avant le lundi 13 mars 2017.

Deux semaines après l'envoi des questionnaires, les courriers de rappel ont été expédiés. Ils ont également été envoyés un mercredi (15 mars 2017), afin d'être réceptionnés le vendredi 17 mars. Le lundi 27 mars 2017 était la date limite de renvoi mentionnée dans la lettre de rappel.

2.2.4 Enquête en ligne

M.A.S. a donné aux 5.420 personnes sélectionnées la possibilité de remplir le questionnaire via internet si elles ne voulaient pas compléter le questionnaire à la main. La lettre d'introduction ainsi que la lettre de rappel le mentionnaient et indiquaient également l'url internet qui permettait d'avoir accès à l'enquête en ligne (www.ibpt-bipt.masresearch.eu). Afin de garantir l'anonymat de l'enquête aucun code d'accès n'était d'application.

Le logiciel utilisé pour l'enquête en ligne (Limesurvey) a été conçu à cet effet. Le logiciel est ainsi fait qu'il accompagne le répondant à travers l'enquête. En cas de questions conditionnelles, l'écran passe à une autre question.

L'enquête en ligne a été programmée afin de permettre au répondant d'arrêter le questionnaire à tout instant et de le reprendre ultérieurement en conservant les questions auxquelles il aurait déjà répondu.

2.2.5 (Non-)Réponse

Des 5.420 questionnaires écrits expédiés, 1.553 enquêtes remplies (au moins partiellement) ont été réceptionnées : 1.378 questionnaires ont été renvoyés au Registre National via la poste tandis que 175 répondants ont opté pour l'enquête en ligne.

Le taux de retour brut – calculé sur l'ensemble des questionnaires, y compris ceux qui ont été partiellement remplis – est donc de 28,6% (25,4% par la poste et 3,2% via internet).

La répartition par région est la suivante :

- Flandre : 501 enquêtes (taux de retour brut de 33%);
- Wallonie : 521 enquêtes (taux de retour brut de 29%);
- Bruxelles : 531 enquêtes (taux de retour brut de 25%).

2.2.6 Contrôle et qualité des enquêtes

Les enquêtes écrites complétées ont été saisies après le renvoi et après un premier contrôle. Les enquêtes saisies ainsi que les enquêtes complétées en ligne, ont ensuite été vérifiées quant à leur fiabilité et leur exhaustivité.

La qualité de l'enquête est le résultat des contrôles indispensables effectués sur la base de données qui permettent de détecter des aberrations et de les lier à l'enquête originale. Les réponses et la logique des réponses doivent être cohérentes. Ceci a été évalué au niveau de la base de données et portait entre autres sur la détection d'éventuelles contradictions ou sur la vérification que certaines questions demandaient effectivement une réponse, ...

Seules les enquêtes valides font partie de l'échantillon rapporté / réalisé (l'échantillon net). Une enquête n'a été considérée comme étant valide que si elle satisfaisait aux critères suivants :

- au moins 90% des variables liés aux caractéristiques (sociodémographiques) doivent être complétées;
- au moins 90% des questions principales doivent être complétées;
- les réponses à des questions liées entre elles doivent être cohérentes.

Si nécessaire, des corrections ont été apportées à la base de données. Ces corrections ont toujours été effectuées sur de nouvelles variables afin de conserver l'information originale.

Après contrôle de l'exhaustivité et la cohérence des réponses, et après les éventuelles corrections, les questions ouvertes ont été décodées et reprises dans des catégories de réponses afin de réduire leur nombre et de les intégrer dans les analyses.

2.2.7 Fiabilité et représentativité de l'échantillon

Après contrôle de la qualité des enquêtes, un échantillon net a été défini comprenant N=1.545 enquêtes complétées et valides. Dans le tableau 3 ci-dessous, nous retrouvons la répartition de l'échantillon net réalisé par région, âge et sexe.

Tableau 3 : Résumé de l'échantillon net réalisé (N) – par région, âge et sexe

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	34	32	28	47	55	41	237	498
	Femme	38	43	41	50	51	38	261	
Wallonie	Homme	29	35	39	53	56	28	240	519
	Femme	52	65	41	47	53	21	279	
Bruxelles	Homme	27	39	53	63	65	22	269	528
	Femme	41	56	53	38	49	22	259	
Total	Homme	90	106	120	163	176	91	746	1.545
	Femme	131	164	135	135	153	81	799	

Avec un intervalle de fiabilité de 95%, la taille des échantillons respectifs au niveau de la population belge indique une marge d'erreur de maximum 2,4%. Concrètement ceci implique que pour chaque pourcentage de réponses dans l'échantillon, nous pouvons être sûrs à 95% que le pourcentage réel (celui de la totalité de la population belge) dévie au maximum de 2,4%, positivement ou négativement.

La **fiabilité** des résultats va de pair avec la taille de l'échantillon. Plus il y a de répondants dans l'échantillon, plus l'extrapolation de leurs réponses à l'ensemble de la population est fiable. C'est la raison pour laquelle la fiabilité au niveau des sous-groupes (p.ex. les régions) est moins importante que la fiabilité au niveau de la population belge. Le tableau 4 nous offre un aperçu des marges d'erreur au niveau des régions; nous observons que ces marges varient entre 4,2% et 4,3%.

Tableau 4 : Marge d'erreur de l'échantillon net réalisé, au niveau des régions et la population belge entier (15 à 74 ans)

Région	Nombre dans population	Nombre dans échantillon	Niveau de confiance	Marge d'erreur
Flandre	4.799.720	498	95%	4,34%
Wallonie	2.670.452	519	95%	4,25%
Bruxelles	864.571	528	95%	4,21%
Total	8.344.743	1.545	95%	2,40%

La **représentativité** de l'échantillon est tout à fait liée à sa composition et à la mesure dont celle-ci s'écarte de la composition de la population. Nous avons déjà expliqué que l'échantillon brut était composé en fonction d'un certain nombre de paramètres importants – région, âge et sexe – afin d'améliorer la représentativité de l'échantillon net.

La non-réponse constitue un facteur portant atteinte à la représentativité de l'échantillon. Les sous-groupes surreprésentés ou sous-représentés dans l'échantillon net, peuvent faire en sorte que les résultats de l'enquête ne soient pas généralisables à la population entière. Dans le tableau 5 et le tableau 6, nous retrouvons en détail la répartition des paramètres région, âge et sexe respectivement dans la population et dans l'échantillon net réalisé.

Tableau 5 : Résumé de la population (%) – par région, âge et sexe

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	4,5%	4,8%	5,0%	5,8%	5,1%	3,7%	28,9%	57,5%
	Femme	4,3%	4,7%	5,0%	5,6%	5,1%	3,9%	28,7%	
Wallonie	Homme	2,7%	2,7%	2,8%	3,0%	2,7%	1,9%	15,9%	32,0%
	Femme	2,6%	2,7%	2,8%	3,0%	2,9%	2,1%	16,1%	
Bruxelles	Homme	0,8%	1,2%	1,2%	0,9%	0,7%	0,4%	5,2%	10,5%
	Femme	0,9%	1,3%	1,0%	0,9%	0,7%	0,5%	5,3%	
Total	Homme	8,0%	8,7%	9,0%	9,7%	8,5%	6,0%	49,9%	100,0%
	Femme	7,8%	8,7%	8,8%	9,6%	8,7%	6,6%	50,1%	

Tableau 6 : Résumé de l'échantillon net réalisé (%) – par région, âge et sexe

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	2,2%	2,1%	1,8%	3,0%	3,6%	2,7%	15,3%	37,2%
	Femme	2,5%	2,8%	2,7%	3,2%	3,3%	2,5%	16,9%	
Wallonie	Homme	1,9%	2,3%	2,5%	3,4%	3,6%	1,8%	15,5%	33,6%
	Femme	3,4%	4,2%	2,7%	3,0%	3,4%	1,4%	18,1%	
Bruxelles	Homme	1,8%	2,5%	3,4%	4,1%	4,2%	1,4%	17,4%	34,2%
	Femme	2,7%	3,6%	3,4%	2,5%	3,2%	1,4%	16,8%	
Total	Homme	5,8%	6,9%	7,8%	10,6%	11,4%	5,9%	48,3%	100,0%
	Femme	8,5%	10,6%	8,0%	8,7%	9,9%	5,2%	51,7%	

En comparant les deux (voir tableau 7) on remarque en premier lieu que la proportion de répondants de la Région de Bruxelles-Capitale est de 24% plus importante dans l'échantillon net que dans la population. D'autre part, la proportion de répondants de Flandre est 25% plus basse dans l'échantillon net que dans la population. La répartition dans l'échantillon ne semble donc pas tout à fait concorder à la répartition dans la population.

Tableau 7 : Evaluation de la distribution de l'échantillon net réalisé par rapport à la distribution de la population (%) – par région, âge et sexe

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	-2,3%	-2,7%	-3,2%	-2,8%	-1,5%	-1,0%	-13,6%	-25,3%
	Femme	-1,8%	-1,9%	-2,3%	-2,4%	-1,8%	-1,4%	-11,8%	
Wallonie	Homme	-0,8%	-0,4%	-0,3%	0,4%	0,9%	-0,1%	-0,4%	1,6%
	Femme	0,8%	1,5%	-0,1%	0,0%	0,5%	-0,7%	2,0%	
Bruxelles	Homme	1,0%	1,3%	2,2%	3,2%	3,5%	1,0%	12,2%	23,7%
	Femme	1,8%	2,3%	2,4%	1,6%	2,5%	0,9%	11,5%	
Total	Homme	-2,2%	-1,8%	-1,2%	0,9%	2,9%	-0,1%	-1,6%	
	Femme	0,7%	1,9%	-0,8%	-0,9%	1,2%	-1,4%	1,6%	

Le fait que la répartition de l'échantillon net ne corresponde pas tout à fait à la répartition de la population ne constitue toutefois pas un problème insurmontable puisqu'une pondération peut être effectuée sur les trois paramètres concernés; il s'agit là d'une procédure courante dans la recherche socio-scientifique. Si dans le traitement des résultats il était tenu compte des proportions actuelles en ce qui concerne région, âge et sexe, certains sous-groupes pèseraient trop lourd dans les résultats finaux. C'est pourquoi les proportions exactes sont rétablies dans les résultats en accordant aux répondants un certain poids (c.-à-d. un coefficient de pondération), calculé en fonction de la région, de la catégorie d'âge et du sexe du répondant.

Le tableau 8 propose un aperçu des coefficients de pondération. Afin de les calculer pour un certain sous-groupe (p.ex. Flandre/homme/25-34 ans) on vérifie quelle en est la proportion dans la population et la proportion dans l'échantillon.

Si nous prenons comme exemple les hommes de Flandre entre 55 et 64 ans, leur proportion dans la population est de 5,1% (voir tableau 5); dans l'échantillon leur proportion est de 3,6% (voir tableau 6). Nous obtenons le coefficient de pondération en divisant la proportion dans la population avec celle dans l'échantillon, ce qui, dans cet exemple, donne $5,1/3,6=1,42$. Ceci implique concrètement que dans l'échantillon un poids de 1,42 est attribué à chaque homme entre 55 et 64 ans. Lors du calcul des résultats, le poids total de ce sous-groupe sera donc pris en compte pour 1,4. Ceci est logique puisqu'ils sont sous-représentés dans l'échantillon par rapport à la population.

Afin de ne pas nuire à la représentativité, il est néanmoins indispensable d'utiliser des coefficients de pondération les plus bas possibles afin d'éviter que les réponses d'un nombre trop restreint de répondants ne soient extrapolées vers le sous-groupe concerné dans la population. Le plus petit coefficient de pondération est de 0,1569 et le plus grand est de 2,7652 – ce qui demeure sous la limite du 2,8 appliquée dans la recherche socio-scientifique.

Tableau 8 : Résumé des coefficients de pondération – par région, âge et sexe

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
Flandre	Homme	2,0298	2,3092	2,7652	1,8969	1,4427	1,3967
	Femme	1,7514	1,7039	1,8649	1,7339	1,5448	1,6000
Wallonie	Homme	1,4357	1,1979	1,1117	0,8834	0,7534	1,0407
	Femme	0,7734	0,6387	1,0558	0,9993	0,8347	1,5778
Bruxelles	Homme	0,4761	0,4679	0,3343	0,2309	0,1569	0,2904
	Femme	0,3197	0,3506	0,3128	0,3582	0,2267	0,3605

2.3 Traitement et analyse des données

Nous fournissons ici de plus amples explications aux analyses effectuées, qui sont des :

- Analyses univariées;
- Analyses bivariées;
- Tests de signification.

Le logiciel utilisé ici est SPSS.

Les résultats ont été traités via **tabulation croisée**⁷ (analyses bivariées), avec reproduction systématique de la base totale (analyses univariées). Chaque tableau propose d'une part le nombre de répondants dans le sous-groupe concerné (pondéré N), ainsi que la colonne de pourcentage correspondante (pondérée %). Lorsque cela s'avérait pertinent, un nombre de caractéristiques statistiques élémentaires ont été définies, tels que moyenne, médiane, mode, etc.

Les tabulations croisées suivantes ont été effectuées à la demande de l'IBPT⁸ :

- pour la région de domicile des répondants;
- pour la catégorie d'âge des répondants;
- pour le niveau de revenu des répondants;
- pour l'édition de l'enquête (comparaison des résultats de l'édition 2012 à 2017).

⁷ Les tabulations croisées peuvent être effectuées sur tous les paramètres, mais ne sont pertinentes que lorsque les sous-populations sont supérieures à N=100.

⁸ Dans la présente édition 2017, les tabulations croisées par sexe n'ont plus été reprises. Elles ont été remplacées par des tabulations croisées par revenu.

Pour chaque tabulation croisée nous avons vérifié, via un **test de signification** (Chi², ANOVA, ...) si une différence identifiée (en pourcentage de réponses ou moyenne) entre sous-groupes, était effectivement une différence ou plutôt un fait du hasard. L'examen des résultats se limite aux différences qui sont significatives.

Dans la recherche socio-scientifique, nous parlons d'une différence significative, si la probabilité que la différence retrouvée dans l'échantillon, concernant également une véritable différence dans la population, est supérieure à 95%. Autrement dit, la probabilité que la différence retrouvée est due au hasard, est inférieure à 5%.

Les tabulations croisées, avec le test de signification correspondant, ont été regroupées dans un compte-rendu de tableaux particulier. Ce compte-rendu comprend les tabulations croisées en ordre logique, avec intitulé (en-tête, pagination), avec impression des sous-groupes correspondants sur lesquels portent les données, et avec impression des possibilités de questions et de réponses respectives.

Dans l'édition 2016 et la présente édition, seuls des répondants de 15 à 74 ans ont été repris dans l'échantillon, alors qu'aucune limite d'âge n'avait été définie dans les éditions précédentes⁹. Afin de pouvoir effectuer une comparaison correcte de ces éditions (2016 et 2017) avec les éditions précédentes (2012 à 2015), les échantillons des éditions précédentes ont été repondérés, en ne prenant pas en compte des réponses des répondants âgés de plus de 74 ans. Ceci modifie bien sûr les résultats des éditions précédentes quant aux questions comparatives.

⁹ En 2015, l'IBPT a recueilli un grand nombre de plaintes de la part de personnes ayant reçu un questionnaire pour un membre de la famille résidant dans un home et/ou n'étant pas capable de répondre au questionnaire. C'est la raison pour laquelle l'IBPT a décidé de ne plus questionner des personnes de plus de 74 ans.

3. Résultats de l'enquête

3.1 Profil du répondant

Nous esquissons ici le profil des répondants qui ont participé à l'enquête. Cette esquisse s'étendra plus profondément sur le contexte socio-économique du répondant et fournira ainsi le cadre nécessaire à l'interprétation des résultats.

3.1.1 Sexe

Le sexe est proportionnellement réparti dans l'échantillon, c.-à-d. 50% d'hommes et 50% de femmes. Dans les régions nous retrouvons également une répartition égale des hommes et des femmes.

Tableau 9 : Sexe des répondants – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Homme	446	50,2%	245	49,6%	80	49,4%	771	49,9%
Femme	443	49,8%	249	50,4%	82	50,6%	774	50,1%
Total	889	100,0%	494	100,0%	162	100,0%	1.545	100,0%

3.1.2 Âge

La plupart des catégories d'âge comptent à peu près 17% des répondants; proportionnellement, nous retrouvons un nombre légèrement supérieur de répondants dans la catégorie d'âge entre 45 et 54 ans (19%) et un nombre inférieur de répondants entre 65 et 74 ans (13%).

Les répondants sont, en moyenne, âgés de 44 ans. Les plus jeunes répondants ont 15 ans, les répondants les plus âgés ont 74 ans.

Il n'y a pas de différences significatives entre les régions, que ce soit en moyenne d'âge ou dans la répartition selon les catégories d'âge.

Tableau 10 : L'âge des répondants – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24 ans	136	15,3%	82	16,6%	26	16,0%	243	15,8%
25-34 ans	147	16,6%	83	16,9%	38	23,4%	268	17,4%
35-44 ans	154	17,3%	87	17,5%	34	21,2%	275	17,8%
45-54 ans	176	19,8%	94	19,0%	28	17,4%	298	19,3%
55-64 ans	158	17,8%	86	17,5%	21	13,2%	266	17,2%
65-74 ans	118	13,3%	62	12,6%	14	8,8%	195	12,6%
Total	889	100,0%	494	100,0%	162	100,0%	1.545	100,0%

Tableau 11 : Principaux estimateurs statistiques concernant l'âge des répondants

	N	Moyenne	Médian	Mode	Écart type	Minimum	Maximum
Flandre	889	44,2	45	27	16,257	15	74
Wallonie	494	43,9	44	22	16,367	15	74
Bruxelles	162	41,2	39	24	15,381	16	74
Total	1.545	43,8	44	27	16,225	15	74

3.1.3 Région

Presque six répondants sur dix (58%) sont domiciliés en Flandre, un tiers des répondants (32%) habite en Wallonie et un répondant sur dix (10%) habite la Région de Bruxelles-Capitale.

3.1.4 Revenu familial mensuel net¹⁰

7% des répondants disposent d'un revenu familial mensuel net total inférieur à 1.200 euros. Pour presque un cinquième des répondants (18%), le ménage dispose d'un revenu mensuel net situé entre 1.200 et 1.799 euros. Dans les catégories supérieures restantes, nous retrouvons entre 14% et 15% des répondants. Enfin, 18% des répondants affirment disposer d'un revenu familial mensuel net supérieur à 3.600 euros. Un répondant sur six (16%) ignore le montant du revenu familial mensuel net.

Nous ne constatons pas de différences significatives entre les régions en ce qui concerne la répartition du revenu familial mensuel net total, hormis en ce qui concerne la catégorie de revenu la moins élevée : la Flandre compte significativement moins de répondants avec un revenu inférieur à 1.200 euros (4%) par rapport à Bruxelles (11%) et la Wallonie (10%).

¹⁰ Le revenu familial mensuel net total comprend tous les revenus nets issus de l'exercice d'une profession, les avantages sociaux (tels que les allocations familiales, les allocations de chômage, pension, ...), les allocations supplémentaires (tels que les intérêts, ...) et ce pour toutes les personnes de la famille vivant sous le même toit.

Tableau 12 : Revenu familial net mensuel des répondants – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
< €1.200	36	4,2%	49	10,1%	17	10,6%	102	6,7%
€ 1.200 - € 1.799	154	17,7%	91	18,7%	26	16,3%	271	17,9%
€ 1.800 - € 2.399	118	13,5%	73	15,0%	29	18,2%	220	14,5%
€ 2.400 - € 2.999	133	15,2%	57	11,7%	17	10,5%	207	13,6%
€ 3.000 - € 3.599	132	15,2%	61	12,6%	20	12,7%	214	14,1%
≥ € 3.600	160	18,4%	82	16,9%	24	14,9%	267	17,6%
Je ne sais pas	138	15,8%	73	15,0%	27	16,8%	238	15,7%
Total	870	100,0%	487	100,0%	161	100,0%	1.518	100,0%

3.1.5 Nombre de personnes à charge¹¹

Chez les répondants, quatre ménages sur dix (40%) n'ont pas de personnes à charge. Presque autant de répondants (39%) ont 1 à 2 personnes à charge dans leur ménage. 20% des répondants ont 3 à 5 personnes à charge dans leur ménage. Seul 1% des répondants ont un ménage avec plus de 5 personnes à charge.

Pour ce paramètre socio-économique non plus, aucune différence significative n'a pu être identifiée entre les régions.

Tableau 13 : Nombre de personnes à charge – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Aucune	355	40,3%	188	38,3%	69	42,4%	612	39,9%
1 à 2	326	37,0%	203	41,1%	64	39,5%	593	38,6%
3 à 5	192	21,8%	96	19,4%	26	16,3%	314	20,5%
Plus de 5	7	,8%	6	1,1%	3	1,7%	15	1,0%
Total	881	100,0%	492	100,0%	162	100,0%	1.535	100,0%

¹¹ Une personne à charge a été définie comme « une personne qui dépend financièrement de vous ou de votre ménage », et où un ménage est constitué de « toutes les personnes inscrites à la même adresse suivant la preuve de composition de ménage du registre de la population ».

3.2 Utilisation des télécommunications et des médias

Dans cette première partie, nous allons revenir sur l'utilisation faite des différents services de télécommunications. Nous cherchons ici à savoir quels sont les services les plus utilisés par les répondants et si ses services sont repris dans une offre groupée.

Nous vérifierons également quel opérateur a été choisi, ou quels opérateurs ont été choisis, ainsi que les critères qui sont à l'origine de la préférence pour tel ou tel opérateur.

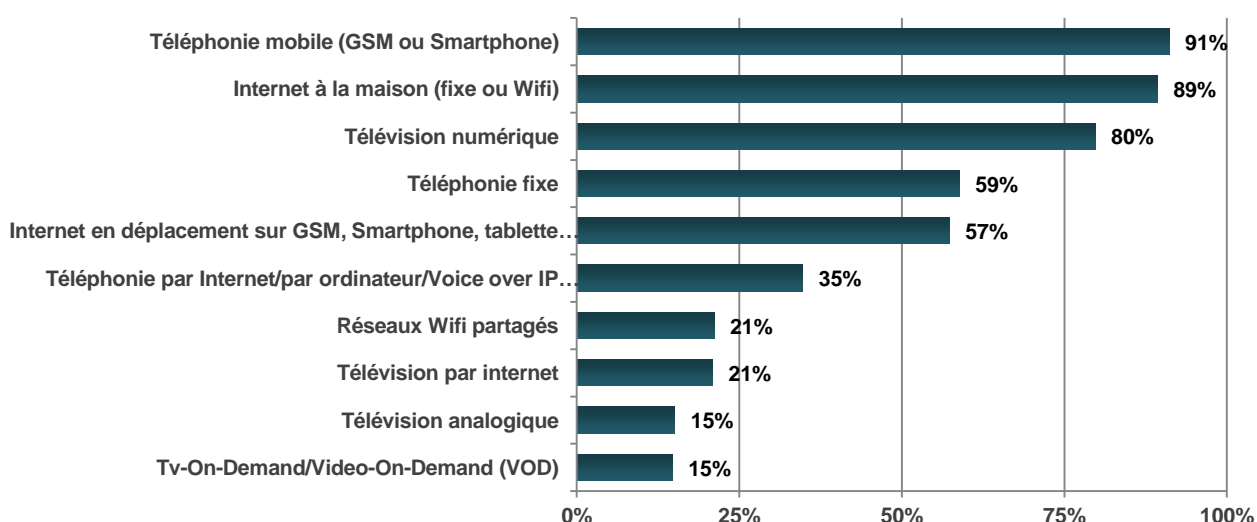
3.2.1 Utilisation des services et des offres groupées (packs)

3.2.1.1 LES SERVICES LES PLUS SOUVENT UTILISÉS

Il apparaît que les services les plus utilisés par les répondants correspondent aux quatre services principaux offerts sur le marché des communications électroniques en Belgique. Neuf répondants sur dix (91%) font ainsi usage de la téléphonie mobile, 89% des répondants disposent d'internet à leur domicile, trois quarts (80%) disposent de télévision numérique et, enfin, six répondants sur dix (59%) disposent de la téléphonie fixe à leur domicile.

57% des répondants indiquent disposer de l'internet en déplacement (via gsm, tablette, etc.), 35% téléphonent via internet, 21% font usage des réseaux wifi partagés (dits hotspots), 21% regardent la télévision via internet et 15% disposent de la télévision analogique. Le service TV -ou Video-on-demand constitue le service le moins utilisé par les répondants (15%).

Figure 1 : Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants?
(plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.545)

L'utilisation des différents services de télécommunication et de média diffère selon les régions. Nous constatons qu'un nombre important de répondants en Flandre disposent de la télévision numérique (88%) par comparaison avec la Wallonie et Bruxelles (resp. 70% en 64%). Par comparaison avec la Wallonie, nous retrouvons en Flandre une plus grande proportion de répondants disposant de l'internet à la maison (resp. 91% pour 87%) et de l'internet en déplacement (resp. 60% pour 53%). En conclusion, l'usage des réseaux wifi partagés est supérieur en Flandre comparé à la Wallonie (resp. 25% pour 16%), ainsi que l'usage de la téléphonie fixe comparé à Bruxelles (resp. 61% pour 48%)¹².

Tableau 14 : Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? – par région (plusieurs réponses possibles)

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphonie mobile	813	91,5%	452	91,3%	143	88,1%	1.407	91,1%
Internet à la maison	808	90,9%	428	86,6%	144	88,7%	1.379	89,3%
Télévision numérique	781	87,9%	347	70,1%	104	64,0%	1.232	79,7%
Téléphonie fixe	539	60,7%	291	58,9%	78	48,2%	909	58,8%
Internet en déplacement	534	60,1%	261	52,8%	90	55,6%	885	57,3%
Téléphonie par Internet	324	36,4%	152	30,8%	61	37,7%	537	34,8%
Réseaux Wi-Fi partagés	220	24,8%	79	15,9%	27	16,6%	326	21,1%
Télévision par Internet	179	20,2%	101	20,4%	42	26,0%	322	20,9%
Télévision analogique	138	15,5%	71	14,4%	24	14,9%	233	15,1%
Tv -ou Video-On-Demand	123	13,9%	76	15,3%	28	17,2%	227	14,7%
Total	889	100,0%	494	100,0%	162	100,0%	1.545	100,0%

L'âge de la personne interrogée influence le fait de disposer ou d'utiliser les services de télécommunication susmentionnés. Plus le répondant est jeune, plus importante est la possibilité qu'il ou elle utilise¹³ : l'internet mobile (-0,324), l'internet à la maison (-0,243), la téléphonie par internet (-0,213), la télévision par internet (-0,165), les réseaux Wi-Fi partagés (-0,147) et la Tv- ou Video-On-Demand (-0,122). Seule l'utilisation de la téléphonie fixe augmente avec l'âge (0,313).

Nous constatons que l'utilisation de la téléphonie mobile, de la télévision analogique ou numérique ne peut être mise en relation avec l'âge de la personne interrogée.

¹² Précisons que Voo a arrêté le 29 juin 2015 la commercialisation de la téléphonie fixe 'standalone'.

¹³ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = faible rapport 0,300 - 0,600 = rapport moyen; >0,600 = rapport important).

Tableau 15 : Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Téléphonie mobile	91,2%	90,7%	90,7%	95,1% ^F	89,8%	87,8% ^D
Internet à la maison	89,3% ^F	92,9% ^F	93,5% ^F	92,1% ^F	88,3% ^F	75,4% ^{A,B,C,D,E}
Télévision numérique	80,1%	79,8%	85,0% ^F	80,2%	79,7%	71,1% ^C
Téléphonie fixe	53,2% ^{E,F}	41,6% ^{D,E,F}	47,2% ^{D,E,F}	64,7% ^{B,C,F}	72,8% ^{A,B,C}	77,9% ^{A,B,C,D}
Internet en déplacement	66,3% ^{E,F}	68,9% ^{E,F}	68,1% ^{E,F}	58,6% ^{E,F}	42,9% ^{A,B,C,D}	32,4% ^{A,B,C,D}
Téléphonie par Internet	48,4% ^{B,D,E,F}	34,7% ^{A,F}	40,5% ^F	31,2% ^A	30,1% ^A	21,4% ^{A,B,C}
Réseaux Wi-Fi partagés	24,3% ^F	21,9%	25,6% ^F	24,5% ^F	15,8%	11,7% ^{A,C,D}
Télévision par Internet	27,1% ^E	24,6% ^E	21,5%	20,3%	13,5% ^{A,B}	17,8%
Télévision analogique	15,3%	12,3%	9,7% ^{D,F}	19,1% ^C	15,5%	19,2% ^C
Tv -ou Video-On-Demand	16,2%	14,7%	19,7% ^F	15,7%	10,9%	9,3% ^C
Total (N)	243	268	275	298	266	195

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (15-24 ans) et sous-groupe D (45-54 ans).

Le revenu – plus encore que l'âge – influence le fait d'utiliser ou de disposer de certains services de télécommunication. Nous constatons que plus le revenu familial mensuel net du répondant est important, plus il est probable qu'il ou elle utilise¹⁴ : l'internet à la maison (0,557), l'internet en déplacement (0,421), la télévision numérique (0,389), la téléphonie mobile (0,382), la Tv -ou video-on-demand (0,344), la téléphonie via internet (0,331), les réseaux Wi-Fi partagés (0,261), la téléphonie fixe (0,221) et la télévision via internet (0,117).

La télévision analogique est utilisée de façon comparable par les différents groupes de revenu.

Tableau 16 : Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)

	A	B	C	D	E	F
	<€1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Téléphonie mobile	82,9% ^{E,F}	89,3% ^F	88,1% ^F	93,1%	94,8% ^A	97,6% ^{A,B,C}
Internet à la maison	73,2% ^{C,D,E,F}	81,7% ^{D,E,F}	88,2% ^{A,F}	94,9% ^{A,B}	94,9% ^{A,B}	98,3% ^{A,B,C}
Télévision numérique	51,8% ^{B,C,D,E,F}	72,4% ^{A,D,E,F}	80,7% ^A	84,6% ^{A,B}	90,0% ^{A,B}	88,1% ^{A,B}
Téléphonie fixe	41,8% ^{E,F}	49,9% ^{E,F}	58,8%	59,0%	64,5% ^{A,B}	68,4% ^{A,B}
Internet en déplacement	35,0% ^{D,E,F}	42,9% ^{D,E,F}	50,3% ^{E,F}	60,6% ^{A,B,F}	66,9% ^{A,B,C,F}	81,7% ^{A,B,C,D,E}
Téléphonie par Internet	15,2% ^{C,D,E,F}	22,4% ^{D,E,F}	34,2% ^{A,F}	42,7% ^{A,B}	39,2% ^{A,B}	51,8% ^{A,B,C}
Réseaux Wi-Fi partagés	11,5% ^{D,F}	12,3% ^{D,E,F}	18,3%	28,2% ^{A,B}	24,4% ^B	28,9% ^{A,B}
Télévision par Internet	16,5%	18,9%	17,2%	23,2%	24,6%	24,5%
Télévision analogique	17,9%	15,7%	12,8%	14,6%	16,4%	15,6%
Tv -ou Video-On-Demand	6,6% ^{E,F}	6,8% ^{D,E,F}	12,3% ^F	15,8% ^B	20,7% ^{A,B}	23,4% ^{A,B,C}
Total (N)	102	271	220	207	214	267

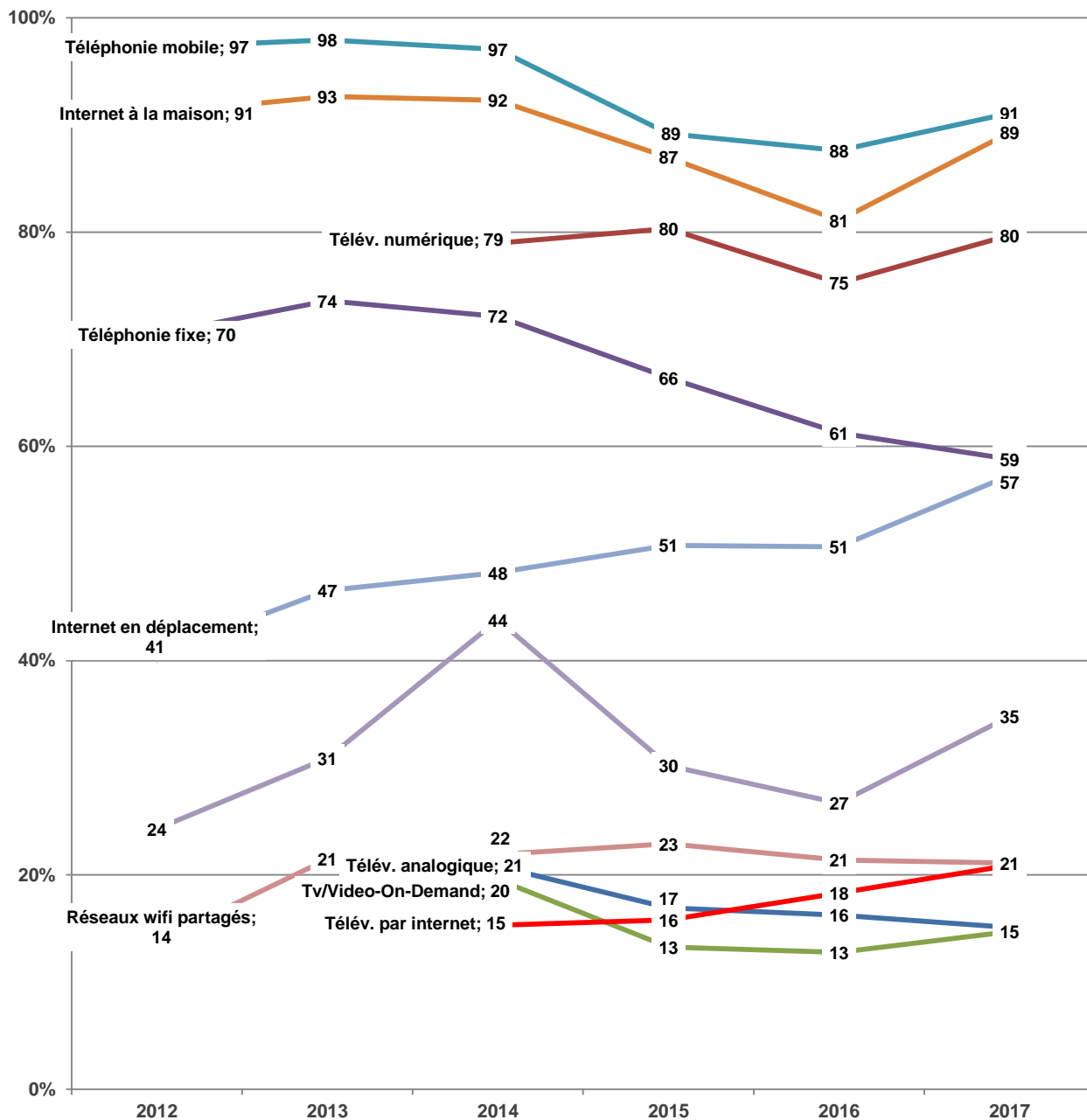
* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (< 1.200 euros) et sous-groupe D (2.400 - 2.999 euros).

¹⁴ Mesure d'association utilisée: Gamma (interprétation: <0,300 = faible rapport; 0,300 - 0,600 = rapport moyen; >0,600 = rapport important).

Pour tous les services de télécommunications/médias, une différence significative peut être observée avec les années précédentes.

Pour la première fois depuis l'édition 2013, nous constatons une augmentation du nombre de répondants utilisant **l'internet en déplacement** (2012 : 41%; 2013-2016 : 47%-51%; 2017: 57%). Concernant **l'Internet à la maison, après** une diminution en 2015 et 2016 (resp. 87% et 81%), en 2017 nous constatons que l'utilisation augmente à nouveau jusqu'au niveau des éditions 2012 à 2014 (89%). La même constatation est valable pour l'usage de la **téléphonie mobile** : après une diminution en 2015 et 2016 nous voyons en 2017 à nouveau une augmentation (91% en 2017 pour 88% en 2016). L'usage de la **télévision digitale** augmente aussi en 2017 – après une baisse en 2016 à 75% – et atteint à nouveau 80% (comme en 2014 et 2015). La baisse de la part des répondants avec la **téléphonie fixe** semble être interrompue (provisoirement ?) : comme en 2016, six répondants sur dix utilisent la téléphonie fixe, ce qui est une part significativement inférieure à celle des éditions 2012 à 2015. L'utilisation des **réseaux wifi partagés** est restée stable – depuis une augmentation en 2013 (21% pour 14% en 2012). La part des répondants avec, d'une part, la **télévision analogique** et, d'autre part, **la Tv-ou-Video-On-Demand**, demeure inchangée par rapport à 2015 et 2016, mais demeure moins importante qu'en 2014 (resp. 15% pour 21%, et 15% pour 20%). L'usage de la **télévision par internet** est stable par rapport à 2016, mais est significativement plus élevé que dans les éditions de 2014 et 2015 (resp. 21% pour 15%-16%). L'usage de la **téléphonie via internet** est enfin plutôt fluctuante : supérieur en 2017 par rapport à 2012 et 2016 (resp. 35% pour 24% et 27%), mais inférieur à l'édition 2014 (44%).

Figure 2: Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? – par édition (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.545)

3.2.1.2 DISPONIBILITÉ D'UNE OFFRE GROUPEE

Sept répondants sur dix (73%) déclarent qu'au moins certains des services qu'ils utilisent sont regroupés dans un pack. Un cinquième des répondants ne dispose pas d'offre groupée et 7% l'ignorent.

En Wallonie et Bruxelles une part plus importante de répondants ne dispose pas d'offre groupée par comparaison avec la Flandre (resp. 25% pour 16%).

Tableau 17 : Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	681	76,6%	334	67,5%	106	65,2%	1.121	72,5%
Non	145	16,3%	123	25,0%	41	25,4%	310	20,1%
Je ne sais pas	62	7,0%	37	7,5%	15	9,4%	115	7,4%
Total	889	100,0%	494	100,0%	162	100,0%	1.545	100,0%

Un rapport linéaire ne peut être constaté selon l'âge. Il semble néanmoins que les répondants de 45 à 64 ans disposent plus souvent, et de manière significative, d'une offre groupée que les que les répondants les plus jeunes et les plus âgés (resp. 67% et 64%).

Plus le revenu familial mensuel net est important, plus il est probable que certains des services utilisés soient regroupés dans un pack (0,368). Ce sont principalement les deux groupes de revenus les plus bas (jusqu'à 1.799 euros) qui disposent moins souvent d'une offre groupée (50% à 63%) que les groupes de revenus plus importants (≥ 1.800 euros; 76% à 86%).

Tableau 18 : Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)? – par catégorie d'âge / par groupe de revenu

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Oui	67,4% ^{D,E}	69,0%	73,0%	78,6% ^{A,F}	79,3% ^{A,F}	64,4% ^{D,E}
Non	18,0%	23,8%	20,0%	17,3%	16,2%	26,9%
Je ne sais pas	14,6% ^{D,E}	7,1%	6,9%	4,0% ^A	4,5% ^A	8,7%
Total (N)	243	268	275	298	266	195
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Oui	50,3% ^{C,D,E,F}	62,9% ^{C,D,E,F}	76,4% ^{A,B}	77,0% ^{A,B}	86,5% ^{A,B}	83,3% ^{A,B}
Non	35,8% ^{D,E,F}	29,3% ^{D,E,F}	20,8%	16,4% ^{A,B}	11,4% ^{A,B}	11,5% ^{A,B}
Je ne sais pas	13,9% ^{C,E}	7,8%	2,8% ^A	6,7%	2,1% ^A	5,2%
Total (N)	102	271	220	207	214	267

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (soit 15-24 ans, soit < 1.200 euros) et sous-groupe D (soit 45-54 ans, soit 2400-2999 euros).

Dans la présente édition 2017, 20% des répondants déclarent ne pas disposer d'offre groupée/pack, ce qui représente un pourcentage significativement moins important qu'en 2016 et 2014 (resp. 24% et 26%).

Tableau 19 : Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)? – par édition

	A	B	C	D	E	F
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Oui	--	67,7% ^D	67,6% ^D	74,8% ^{B,C,E}	68,7% ^D	72,5%
Non	--	24,0%	26,2% ^{D,F}	20,1% ^C	24,4% ^F	20,1% ^{C,E}
Je ne sais pas	--	8,3% ^D	6,1%	5,1% ^B	6,9%	7,4%
Total	--	1.207	1.029	1.159	1.405	1.545

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et sous-groupe D (édition 2015).

L'offre groupée la plus commune est la combinaison de la télévision numérique, la téléphonie fixe et l'internet à la maison : 27% des répondants indiquent disposer d'un pack regroupant ces services. Les deuxième, troisième et quatrième places se suivent de près : un pack constitué de la télévision numérique, la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, l'internet à la maison et l'internet en déplacement (17%), un pack constitué de la téléphonie mobile et de l'internet en déplacement (16%) et un pack comprenant la télévision numérique et l'internet à la maison (15%). Le top cinq est clôturé par un pack combinant la télévision numérique, la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et l'internet à la maison (10%).

Tableau 20 : Top 5 des offres groupées les plus répandues – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision + Téléphonie fixe + Internet à la maison	180	26,5%	96	28,8%	28	26,9%	305	27,2%
Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison + Internet en déplacement	142	20,8%	34	10,1%	11	10,4%	187	16,6%
Téléphonie mobile + Internet en déplacement	110	16,1%	48	14,4%	23	22,0%	181	16,1%
Télévision + Internet à la maison	102	15,0%	47	14,0%	19	17,7%	167	14,9%
Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison	70	10,3%	31	9,2%	7	6,3%	108	9,6%
...								
Total	681	100,0%	334	100,0%	106	100,0%	1.121	100,0%

Le pack comprenant les cinq services (la télévision numérique, la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, l'internet à la maison et l'internet en déplacement) est moins fréquent en Wallonie et Bruxelles (10%) par rapport à la Flandre (21%).

Par rapport à l'âge, nous notons que deux offres groupées sont moins fréquentes dans les catégories d'âge plus âgées : le pack avec la téléphonie mobile et l'internet en déplacement (14% à 29% des 15 à 54 ans pour 5% à 7% des 55 à 74 ans) et le pack avec la télévision et l'internet à la maison (13% à 26% des 15 à 44 ans pour 7% des 45 à 54 ans et 2% des 65 à 74 ans). D'autre part, le pack avec la télévision digitale, la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et l'internet à la maison se retrouve plus souvent chez les répondants plus âgés (13% à 15% des 55 à 74 ans pour 4% des 25 à 34 ans).

Par catégorie de revenu, une seule différence significative peut être notée : le pack regroupant la totalité des cinq services se retrouve plus souvent chez les répondants avec un revenu mensuel net de 2.400 à 2.999 euros (27%) que chez les répondants avec un revenu inférieur à 1.200 euros (6%) et les répondants avec un revenu entre 1.800 et 2.399 euros (10%).

En 2015 et en 2016, le pack avec télévision, téléphonie fixe et internet à la maison, était également le plus fréquent. La part en 2015 était alors même significativement supérieure (resp. 39% vs 31% en 2016 et 27% en 2017).

3.2.2 Choix des opérateurs

3.2.2.1 LES OPÉRATEURS

Force est de constater que tous les opérateurs ne proposent pas les mêmes services. Base par exemple ne propose plus que la téléphonie mobile depuis décembre 2014 (Base disposait d'une offre en téléphonie fixe et en accès internet via Snow¹⁵) mais dispose d'un réseau propre, tandis que les opérateurs Voo ou Telenet ont signé des contrats MVNO, ce qui fait qu'ils peuvent devenir des opérateurs de réseaux mobiles. Il existe par ailleurs un grand nombre d'opérateurs virtuels sur le marché belge.

Nous devons en outre signaler qu'en 2016 deux opérateurs ont récemment changé leurs noms : Numéricable est devenu SFR au 15 février 2016 et Mobistar est devenu Orange au 1er mars 2016. Les deux opérateurs ont été repris sous leur nouveau nom dans le questionnaire 2017.

La moitié des répondants (52%) dit être client chez Proximus. En deuxième position, nous retrouvons Telenet (41%) et en troisième position, Orange (24%). Les quatrième et cinquième positions sont respectivement occupées par Voo (14%) et Base (11%). Les autres opérateurs sont mentionnés par moins de 5% des répondants.

Chaque opérateur n'est pas représenté en une même mesure dans les différentes régions. Les répondants de Flandre sont ainsi principalement clients de Telenet (68%), Proximus (42%) et Orange (20%). Les répondants de Wallonie sont principalement clients chez Proximus (67%), Voo (39%) et Orange (31%). Les répondants domiciliés dans la Région de Bruxelles-Capitale sont enfin principalement clients de Proximus (62%), Base (24%) et Orange (22%).

¹⁵ Lancé en février 2013 et arrêté en décembre 2014.

Tableau 21 : Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s)? – par région (plusieurs réponses possibles)

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Proximus	377	42,5%	331	66,9%	101	62,2%	809	52,4%
Telenet	606	68,2%	2	,4%	18	11,1%	626	40,5%
Orange	175	19,7%	153	30,9%	36	22,5%	364	23,6%
Voo	2	,2%	195	39,5%	15	9,0%	212	13,7%
Base	67	7,6%	57	11,5%	39	24,0%	163	10,5%
Scarlet	40	4,5%	20	4,0%	9	5,8%	69	4,5%
Mobile Vikings	43	4,8%	2	,4%	5	3,1%	50	3,2%
Lycamobile	18	2,0%	5	1,0%	6	3,9%	29	1,9%
SFR	3	,3%	2	,3%	15	9,4%	20	1,3%
...								
Total	889	100,0%	494	100,0%	162	100,0%	1.545	100,0%

En ce qui concerne les cinq opérateurs les plus importants, une seule différence significative peut être observée par catégorie d'âge : Orange compte significativement plus de clients dans la catégorie d'âge de 35 à 44 ans (30%) que dans la catégorie d'âge de 55 à 64 ans (17%).

Par revenu, nous notons des différences significatives chez deux des opérateurs les plus importants¹⁶ : plus le revenu mensuel net est élevé, plus souvent le client semble se tourner vers Proximus (0,173), et plus souvent le client semble se tourner vers Telenet (0,115).

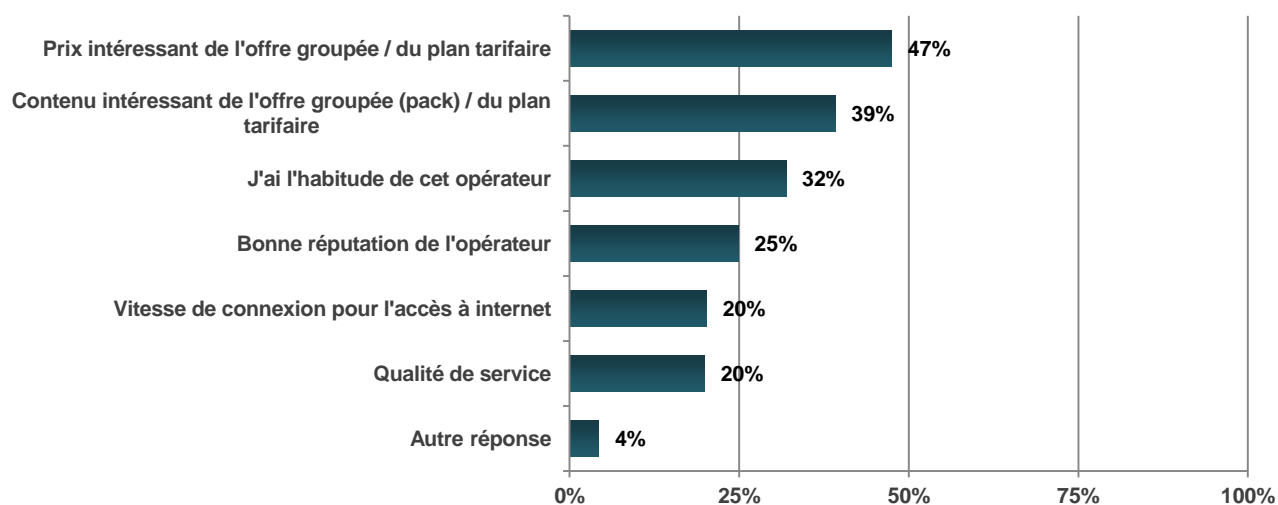
Proximus – subdivisé en Belgacom et Proximus (Belgacom Mobile) jusqu'en 2014 – a perdu du terrain en 2016 par rapport aux années précédentes (en 2016 : 55% pour 60% à 65% en 2012-2015), mais demeure au même niveau en 2017 (53%). Au fil des éditions, nous notons une tendance à la baisse en ce qui concerne les répondants qui sont clients chez Orange, mais en 2017 cela résulte pour la première fois en une différence significative: en 2012 et 2013 resp. 29% et 30% étaient encore clients chez Orange, pour atteindre 24% en 2017. La part de Base est en 2017 significativement inférieure par comparaison avec 2012 (resp. 11% pour 17%). Pour les opérateurs Telenet et Voo, la part de clientèle est stable au fil des éditions.

3.2.2.2 LES CRITÈRES DE CHOIX

Afin de savoir quels critères jouent un rôle dans le choix d'un opérateur, les répondants ont reçu plusieurs propositions et pouvaient en sélectionner plusieurs. Les critères le plus souvent mentionnés pour choisir un opérateur sont le prix du pack ou le plan tarifaire (47%). Un contenu intéressant (39%), ainsi que le fait de connaître l'opérateur (32%) et la bonne réputation de l'opérateur (25%) constituent également deux critères de choix importants. Un cinquième des répondants (20%) déclare prendre en compte la vitesse de connexion pour l'accès internet, ainsi que la qualité de service de l'opérateur.

¹⁶ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = rapport faible; 0,300 - 0,600 = rapport moyen; >0,600 = rapport important).

Figure 3 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix? (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.518; 27 répondants n'ont pas répondu)

Au niveau des régions, nous ne notons pas de différence entre les critères déterminant le choix de l'opérateur.

Nous observons par ailleurs que l'âge des répondants joue un rôle (limité) dans les critères considérés comme étant importants pour le choix d'un opérateur. Plus le répondant est jeune, plus il est motivé par¹⁷ : le prix du pack ou du plan tarifaire (-0,175), la réputation de l'opérateur (-0,139), le contenu du pack ou plan tarifaire (-0,125) et la vitesse de connexion pour l'accès à l'internet (-0,086). Pour 47% des répondants de la catégorie la plus âgée (65 à 74 ans) la familiarité avec l'opérateur est un critère de sélection, critère significativement moins important pour les autres catégories d'âge (29% à 32%).

Le revenu de groupe auquel le répondant appartient a également une influence (limitée) sur les critères qui déterminent le choix d'un opérateur. Il semble que plus le revenu mensuel net du répondant est élevé, plus il attache de l'importance à : la vitesse de connexion pour l'accès à l'internet (0,166), le contenu du pack ou plan tarifaire (0,133), et le prix du pack ou plan tarifaire (0,107). D'autre part il apparaît que, plus le revenu mensuel net est bas, plus on attache de l'importance à la familiarité avec l'opérateur (-0,085); ceci s'explique probablement par le fait que la catégorie d'âge la plus âgée (qui attache beaucoup d'importance à la familiarité) appartient aux catégories de revenu plus bas.

Dans l'édition 2012, un prix intéressant du pack tarifaire était un critère de choix pour 41% des répondants; en 2017 la proportion en est significativement plus importante (47%). Dans les années précédentes (2013-2015), un contenu intéressant du pack ou plan tarifaire était un critère de choix pour 45% à 50% des répondants. En 2016 la part diminue et atteint le niveau de 2012, à savoir 36%; cette part se maintient en 2017 (39%). Depuis 2013, la bonne réputation de l'opérateur était un critère pour un cinquième des répondants (pour 14% en 2012); en 2017 ce critère de sélection gagne un peu en importance et est ainsi significativement supérieur aux éditions de 2012 et 2013 (resp. 25% pour 14% et 20%). La vitesse de connexion pour l'accès internet gagne également en importance dans la présente édition (20%) et se démarque ainsi significativement des éditions 2013 (14%) et 2016 (16%).

¹⁷ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = rapport faible; 0,300 - 0,600 = rapport moyen; >0,600 = rapport important).

Tableau 22 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix? – par édition (plusieurs réponses possibles)

	A	B	C	D	E	F
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Prix intéressant du pack/plan tarifaire	41,3% ^{D,F}	46,4%	46,9%	48,2% ^A	44,2%	47,5% ^A
Contenu intéressant du pack/plan tarifaire	34,6% ^{B,C,D}	45,7% ^{A,E,F}	46,7% ^{A,E,F}	50,4% ^{A,E,F}	36,3% ^{B,C,D}	39,2% ^{B,C,D}
Bonne réputation de l'opérateur	14,1% ^{B,C,D,E,F}	20,1% ^A	22,4% ^A	22,2% ^A	24,1% ^A	24,9% ^{A,B}
Vitesse de la connexion à l'internet	18,5%	14,4% ^F	15,9%	18,9%	15,8% ^F	20,2% ^{B,E}
Total (N)	1.094	1.241	1.059	1.122	1.373	1.518

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F} Exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

3.2.2.3 UTILISATION DE LA TÉLÉPHONIE/MESSAGERIE PAR INTERNET

Différentes applications permettent d'utiliser un service de téléphonie ou de messagerie (payant ou non) via l'internet. Il a été demandé aux répondants d'indiquer – pour les services les plus populaires sur le marché belge – s'ils l'utilisaient, à titre privé, pour téléphoner et/ou pour envoyer des messages. Si d'autres applications étaient utilisées, les répondants pouvaient en préciser la nature.

Les trois applications les plus populaires, utilisées par les répondants pour téléphoner et/ou envoyer des messages, sont Facebook Messenger (49%), Whatsapp (46%) et Skype (38%). FaceTime (uniquement pour les utilisateurs de Apple) et Viber sont également souvent mentionnés (resp. 15% et 10%). Un cinquième de tous les répondants (22%) ne fait aucun usage de telles applications.

Dans la Région de Bruxelles-Capitale ces applications sont plus souvent utilisées (90%) qu'en Flandre (75%) et en Wallonie (81%); la différence entre la Flandre et la Wallonie est également significative. Facebook Messenger, Skype et Whatsapp sont les trois applications les plus souvent utilisées dans toutes les régions. Facebook Messenger est plus souvent utilisé en Région de Bruxelles-Capitale (62%) et en Wallonie (61%) et moins en Flandre (40%). Skype est utilisé par 49% des répondants de la Région de Bruxelles-Capitale, ce qui est un pourcentage significativement plus élevé qu'en Flandre (35%). Whatsapp et Facetime sont significativement moins utilisés en Wallonie (resp. 30% et 11%) par rapport à la Flandre (resp. 52% et 16%) et la Région de Bruxelles-Capitale (resp. 61% et 19%). Viber est le plus utilisé à Bruxelles (23% des répondants), suivi par la Wallonie (14%) et n'est utilisé que par 5% des répondants flamands. Nous notons une dernière différence pour l'application Blackberry Messenger : 3% des répondants de Flandre utilisent cette application pour seulement 0,7% en Wallonie.

Tableau 23 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages? – par région (plusieurs réponses possibles)

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Facebook Messenger	356	40,1%	301	60,9%	100	61,6%	757	49,0%
Whatsapp	465	52,4%	150	30,4%	99	61,4%	715	46,3%
Skype™	309	34,8%	197	39,8%	80	49,3%	586	37,9%
FaceTime	141	15,9%	54	10,9%	30	18,6%	225	14,6%
Viber	45	5,1%	71	14,4%	37	23,0%	154	9,9%
GoogleTalk	17	2,0%	13	2,7%	5	3,2%	36	2,3%
Blackberry Messenger	29	3,2%	3	0,7%	2	1,0%	34	2,2%
Autre application	17	1,9%	10	2,1%	6	3,6%	33	2,2%
Aucun	226	25,4%	94	18,9%	16	9,6%	335	21,7%
Total	889	100,0%	494	100,0%	162	100,0%	1.545	100,0%

L'utilisation d'applications pour téléphoner et/ou envoyer des messages par internet, est en étroite relation avec l'âge du répondant¹⁸ : plus le répondant est âgé, moins il utilise de telles applications (0,532). L'utilisation d'un certain nombre d'applications peut être mis en rapport avec l'âge du répondant; plus il est jeune, plus souvent il utilise Facebook Messenger (-0,515), Whatsapp (-0,282), Skype (-0,235), Viber (-0,223) et FaceTime (-0,210).

Le rapport avec le revenu du répondant est un peu moins marqué, mais nous pouvons affirmer que plus le revenu mensuel du répondant est important, plus il tend à utiliser une ou plusieurs de ces applications (-0,149). Pour trois applications, l'emploi augmente avec le revenu : FaceTime (0,248), Whatsapp (0,289) et Skype (0,150). Viber et Facebook Messenger sont, quant à eux, plutôt utilisés par les catégories de revenu plus bas (resp. -0,196 en -0,116).

Par comparaison aux éditions 2015 et 2016, nous observons qu'en 2017 une plus grande part des répondants utilise de telles applications (resp. 78% pour 65% et 68%). L'utilisation de l'application Whatsapp a ainsi augmenté (de 29% en 2015, à 35% en 2016, et jusqu'à 46% en 2017), ainsi que l'utilisation de Facebook Messenger (de 40% en 2016 à 49% en 2017). La seule application pour laquelle l'utilisation est en perte de vitesse, est Viber : 13% l'utilisaient encore en 2015, pour seulement 10% en 2017.

Il a été demandé ensuite au répondant s'il utilisait ce service uniquement pour téléphoner, ou uniquement pour envoyer des messages, ou pour les deux. Le tableau 24 démontre que Skype est l'application la plus souvent utilisée pour téléphoner : 32% de tous les répondants utilisent Skype pour téléphoner. Whatsapp, Facebook Messenger et FaceTime sont utilisés pour téléphoner par 12% à 23% des répondants. En ce qui concerna l'envoi de message, Facebook Messenger et Whatsapp sont les plus populaires avec respectivement 30% et 23% qui utilisent ce service à cette fin.

¹⁸ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = rapport faible; 0,300 - 0,600 = rapport moyen; >0,600 = rapport important).

Tableau 24 : Utilisation concrète à titre privé des services spécifiés: téléphoner et/ou envoyer des messages?

	Téléphoner		Envoyer des messages		Les deux	
	N	%	N	%	N	%
Facebook Messenger	22	1,42%	466	30,16%	259	16,76%
Whatsapp	35	2,27%	351	22,72%	320	20,71%
Skype™	298	19,29%	69	4,47%	189	12,23%
FaceTime*	143	9,26%	20	1,29%	49	3,17%
Viber	20	1,29%	54	3,50%	74	4,79%
GoogleTalk	4	0,26%	15	0,97%	13	0,84%
Blackberry Messenger	4	0,26%	23	1,49%	4	0,26%
Total	1.545	100,0%	1.545	100,0%	1.545	100,0%

* Uniquement pour téléphoner, il n'est pas possible d'envoyer des messages

En examinant chaque service séparément afin de déterminer s'il est principalement utilisé pour téléphoner et/ou envoyer des messages à un ordinateur, à un téléphone ou aux deux, il apparaît dans tableau 25 qu'environ la moitié (54%) des répondants utilisant Facebook Messenger, téléphonent et/ou envoient des messages autant vers un ordinateur que vers un téléphone. Skype est plus souvent utilisé pour téléphoner et/ou envoyer un message vers un ordinateur (89%), que vers un téléphone (47%). Nous constatons le contraire chez FaceTime : 86% l'utilisent pour téléphoner vers un téléphone et 46% pour téléphoner vers un ordinateur. Whatsapp et Viber sont plus utilisés pour téléphoner et/ou envoyer des messages vers un téléphone (resp. 96% et 91%), que pour téléphoner et/ou envoyer des messages vers un ordinateur (resp. 27% et 35%).

Tableau 25 : Utilisation concrète à titre privé des services spécifiés: téléphoner et/ou envoyer des messages vers un ordinateur, un téléphone (fixe/mobile) ou les deux? (%-ligne)

	Ordinateur		Téléphone fixe ou mobile		Les deux		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	N
Facebook Messenger	139	19,4%	187	26,2%	389	54,4%	716	100,0%
Skype™	297	52,7%	59	10,5%	207	36,8%	563	100,0%
Whatsapp	24	3,6%	481	72,8%	155	23,5%	660	100,0%
FaceTime	28	13,7%	111	54,3%	65	32,0%	205	100,0%
Viber	13	8,9%	93	65,1%	37	26,0%	143	100,0%
GoogleTalk	11	33,2%	9	26,3%	13	40,5%	33	100,0%
Blackberry Messenger	4	16,7%	11	49,5%	7	33,7%	22	100,0%

Il a finalement été demandé aux répondants qui utilisent ces services, dans quelle mesure ils utilisent ces services pour des appels et/ou messages nationaux et internationaux. Quatre répondants sur 10 (40%) des répondants affirment toujours utiliser ces services pour des appels/messages nationaux. 39% des répondants utilisent aussi ces services plusieurs fois par semaine afin de téléphoner et/ou envoyer des messages au niveau national.

En ce qui concerne la fréquence d'utilisation de ces services pour des appels et/ou messages internationaux, un quart des répondants (26%) déclare utiliser ces services au moins plusieurs fois par semaine. 12% les utilisent une fois par semaine et 33% tout au plus une fois par mois. Trois personnes sur dix (29%) ne font jamais usage de ces services pour effectuer des appels ou des messages internationaux.

Tableau 26 : A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé soit pour des appels, messages nationaux, soit pour des appels, messages internationaux?

	Appels, messages nationaux		Appels, messages internationaux	
	N	%	N	%
Tout le temps	468	40,2%	118	11,1%
Plusieurs fois par semaine	449	38,6%	159	15,0%
Une fois par semaine	108	9,3%	128	12,1%
Une fois par mois au maximum	101	8,7%	352	33,1%
Jamais	38	3,2%	305	28,7%
Total	1.164	100,0%	1.063	100,0%

3.2.3 Conclusion concernant les services et le choix des opérateurs

- La régression dans l'utilisation de l'internet à la maison et de la téléphonie fixe, entamée dans l'édition (resp. 87% et 66%) poursuivie dans l'édition 2016 (resp. 81% et 61%), semble (provisoirement) interrompue. L'utilisation de l'internet à la maison a même augmenté pour atteindre le niveau des éditions de 2012 à 2014. Pour la première fois depuis l'édition 2013 nous constatons une augmentation du nombre de répondants qui utilisent l'Internet en déplacement (de 41% en 2012 à 57% en 2017). L'utilisation de la télévision numérique augmente également en 2017 – après une baisse 2016 jusqu'à 75% – et se retrouve à nouveau à 80% (comme en 2014 et 2015). Après une baisse en 2015 nous notons en 2017 à nouveau une augmentation pour l'utilisation de la téléphonie mobile, à savoir 91% en 2017 pour 88% en 2016. L'utilisation des autres services demeure au même niveau que celui des éditions antérieures.
- Après une augmentation en 2015, la part des répondants avec une offre groupée retrouve le niveau de 2013 et 2014 (69%). En 2017, 73% des répondants affirment disposer d'une offre groupée, part semblable à celle des éditions précédentes. En conclusion nous notons, par rapport à l'édition précédente de 2016, une légère baisse des répondants sans offre groupée (resp. 20% pour 24%). L'offre classique 'triple play' (la télévision, l'internet et la téléphonie fixe) est toujours l'offre groupée la plus fréquente.
- Cinq opérateurs mènent la danse : Proximus, Telenet, Orange, Voo et Base. Proximus demeure l'opérateur préféré. Nous devons rappeler que Proximus est devenu la marque de tous les produits Belgacom et Proximus (Belgacom Mobile). Les principaux critères à l'origine du choix pour tel ou tel opérateur sont surtout d'ordre économique et pratique : un prix et/ou un contenu intéressant du pack ou du plan tarifaire d'une part, l'habitude que l'on a d'un certain opérateur d'autre part.
- Le marché de la téléphonie internet et des messages via l'internet est dominé par trois services : Facebook Messenger, Whatsapp et Skype. Alors que Whatsapp et Skype étaient utilisés en une même mesure en 2016, Whatsapp détient maintenant avec force la seconde place (après Facebook Messenger). Skype est le plus utilisé pour téléphoner (par 32% de tous les répondants); Facebook Messenger et Whatsapp sont plutôt utilisés pour envoyer des messages (par +/- 45% de tous les répondants) et dans un second temps pour téléphoner (par +/- 20% de tous les répondants).

3.3 Satisfaction

Nous examinons ici la satisfaction des répondants par rapport aux services de télécommunications. Il a été demandé aux personnes d'évaluer les différents aspects de leur(s) offre(s) groupée(s), téléphonie fixe, téléphonie mobile et internet en attribuant une cote de un à cinq.

Nous avons évalué la satisfaction pour chaque service de télécommunication au niveau des aspects suivants : les tarifs proposés par l'opérateur, la qualité de son service, le respect des droits du consommateur, l'information fournie et la fiabilité de la facturation.

Nous avons ensuite vérifié s'il existe des écarts significatifs entre les régions, les différentes catégories d'âge, et les différents groupes de revenu. Nous avons ensuite comparé les résultats avec l'édition 2016. Une comparaison avec les éditions 2012 jusqu'à 2015 n'est pas possible, puisqu'une autre échelle de réponse y a été utilisée (une échelle de 0 à 10 au lieu d'une échelle de 0 à 5 dans les éditions 2016 et 2017).

Les questions ont uniquement été posées aux personnes qui avaient préalablement indiqué qu'elles disposaient du service de télécommunications concerné.

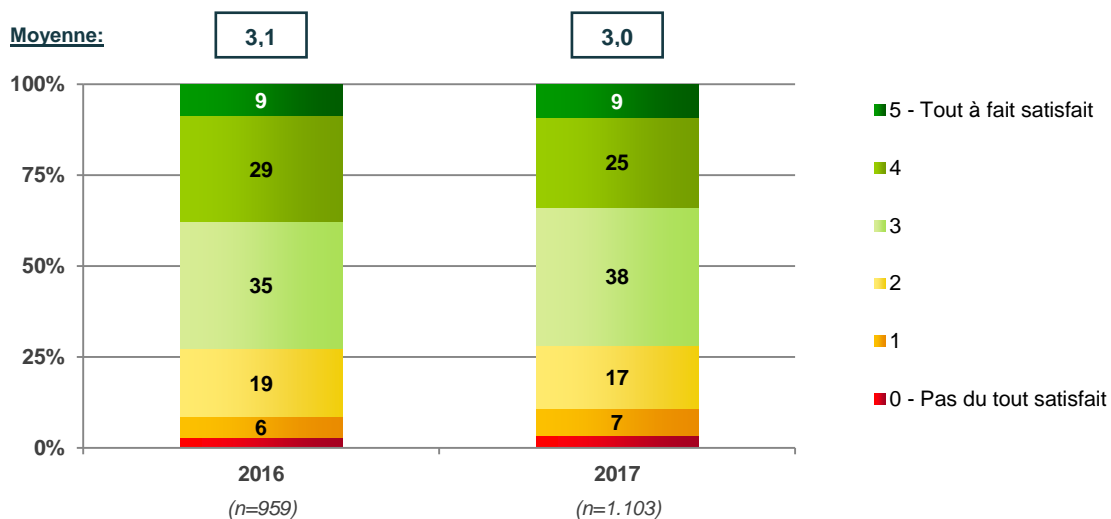
3.3.1 Satisfaction concernant les offres groupées

3.3.1.1 LA SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

Un tiers des répondants sur dix (34%) est satisfait (score : ≥ 4 sur 5) des tarifs proposés par leur opérateur en ce qui concerne leur(s) offre(s) groupée(s). 38% déclarent être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que presque trois sur dix répondants (28%) avec offre groupée, ne sont pas satisfaits des tarifs de leur opérateur (score: ≤ 2 sur 5).

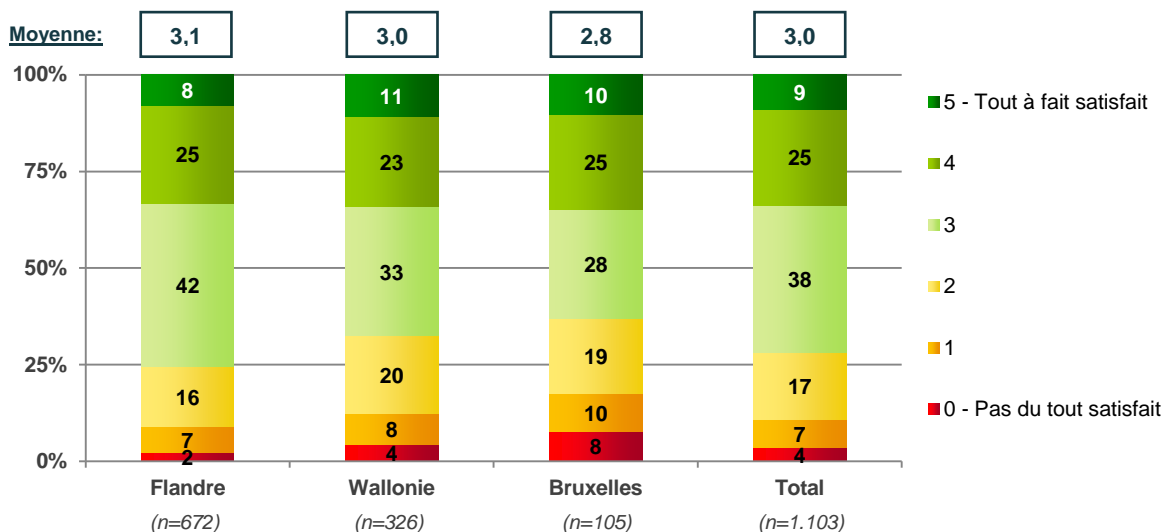
Le score moyen de 3,0 sur 5 indique que les répondants avec offre(s) groupée(s) sont, en général, moyennement satisfaits des tarifs proposés par leur opérateur.

Figure 4 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par édition



Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas entre les régions ni entre les différents groupes de revenu ou les différentes catégories d'âge. Avec l'édition 2016, aucune différence n'a pu être constatée non plus.

Figure 5 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par région



3.3.1.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

La moitié des répondants disposant d'une offre groupée (54%) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) des services dont ils bénéficient chez leur opérateur. 31% font en outre savoir être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur sept disposant d'une offre groupée (15%) n'est pas satisfait du service proposé par son opérateur (score : ≤ 2 op 5).

Le score moyen de 3,5 sur 5 indique que les personnes disposant d'offres groupées sont en général plutôt satisfaites du service dont elles bénéficient chez leur opérateur.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions, ni entre les différents groupes de revenu ni entre les différentes catégories d'âge. Avec l'édition 2016, aucune différence significative n'a pu être constatée non plus.

Figure 6 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par édition

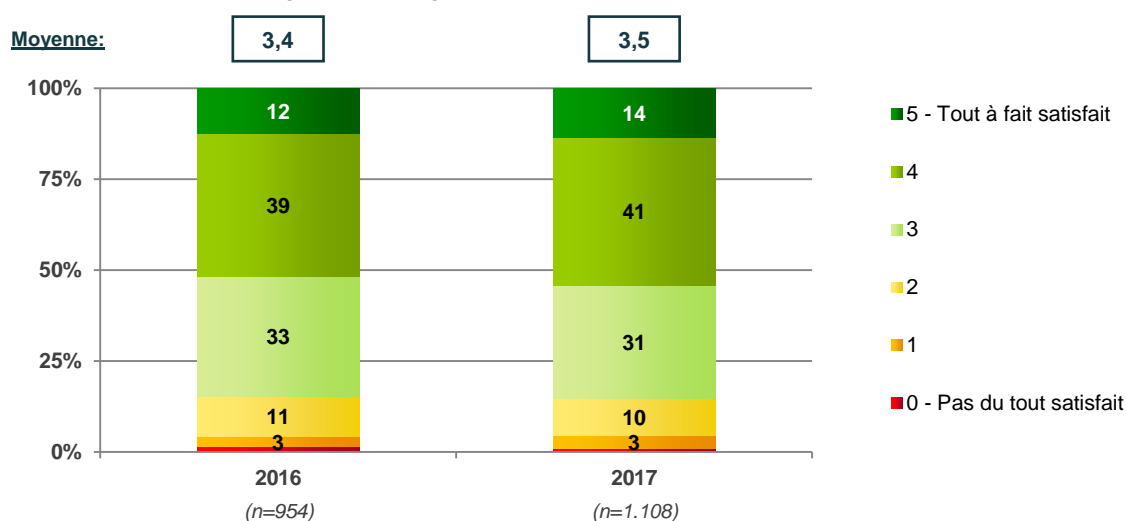
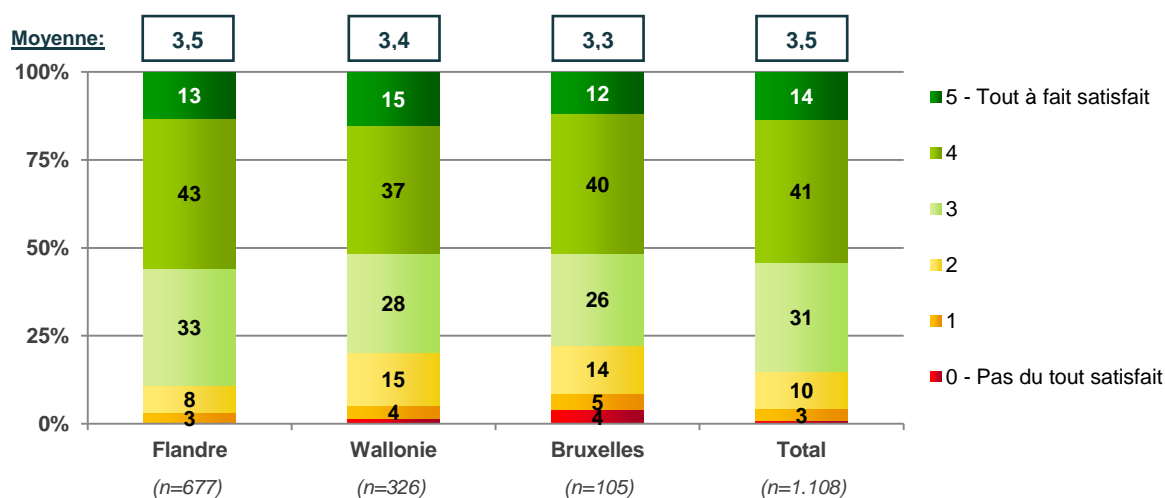


Figure 7 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par région



3.3.1.3 CONFIANCE CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Un peu plus de quatre répondants sur dix disposant d'une offre groupée (45%) ont confiance en leur opérateur (score : ≥ 4 sur 5) en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs. 36% déclarent avoir plus ou moins confiance dans l'opérateur (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que presque un cinquième des répondants disposant d'une offre groupée (18%) n'a pas vraiment confiance dans l'opérateur pour ce qui est du respect des droits des consommateurs (score: ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,3 sur 5 indique que les répondants disposant d'une offre groupée ont en général plus ou moins confiance dans leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions, ni entre les différents groupes de revenu ou entre les différentes catégories d'âge. Avec l'édition 2016, aucune différence n'a également pu être constatée.

Figure 8: En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition

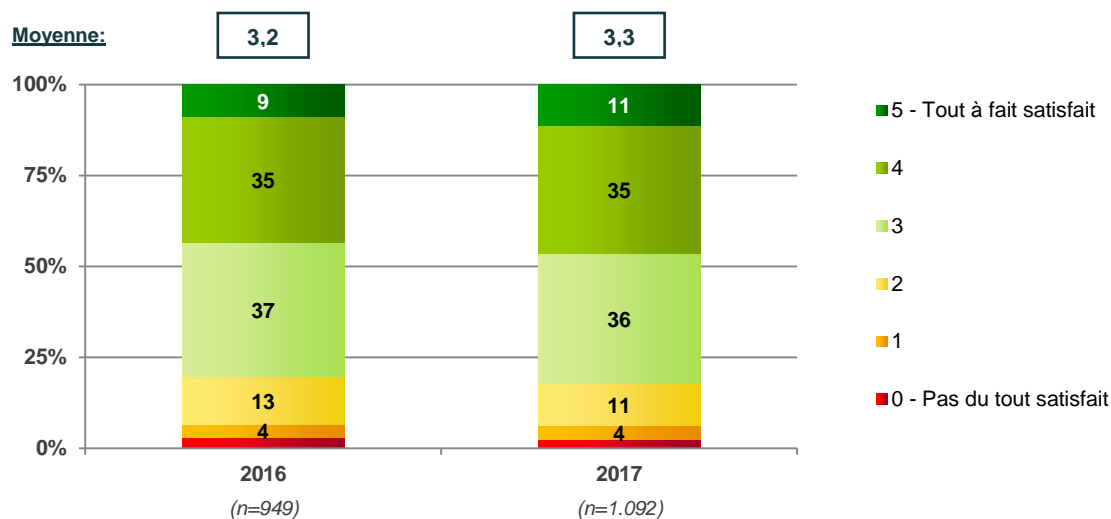
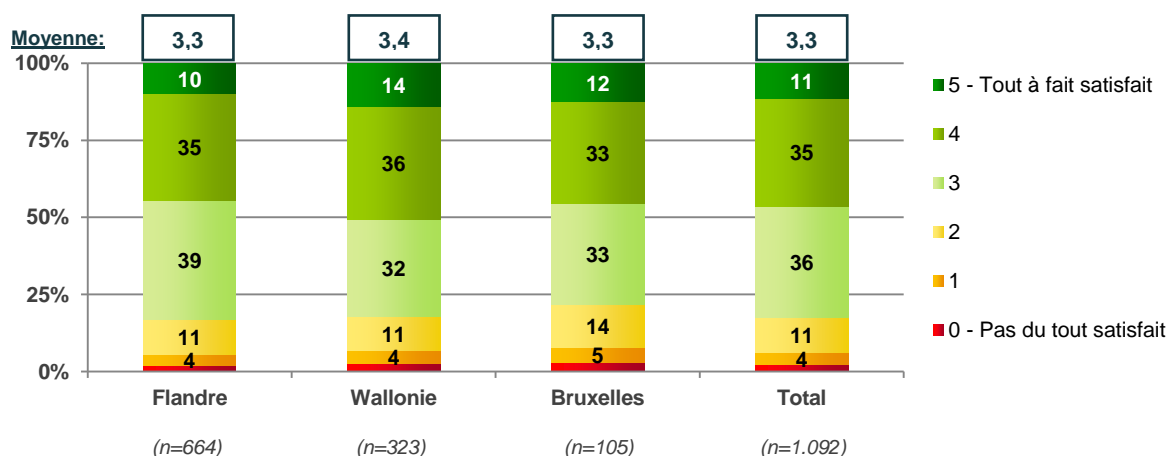


Figure 9: En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par région



3.3.1.4 SATISFACTION CONCERNANT LES INFORMATIONS FOURNIES

Presque la moitié des répondants disposant d'une offre groupée (47%) est satisfaite de l'information obtenue de leur opérateur pour l'offre groupée (score : ≥ 4 sur 5). 34% affirment en outre être plus ou moins satisfaits de l'information reçue (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 19% des répondants avec offre groupée ne sont pas réellement satisfait de l'information obtenue de leur opérateur concernant l'offre groupée (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,3 sur 5 indique que les répondants avec offres groupées sont en général satisfaits de l'information qu'ils reçoivent de la part de leur opérateur.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions, ni entre les différents groupes de revenu ou entre les différentes catégories d'âge. Avec l'édition 2016, aucune différence n'a également pu être constatée.

Figure 10: En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par édition

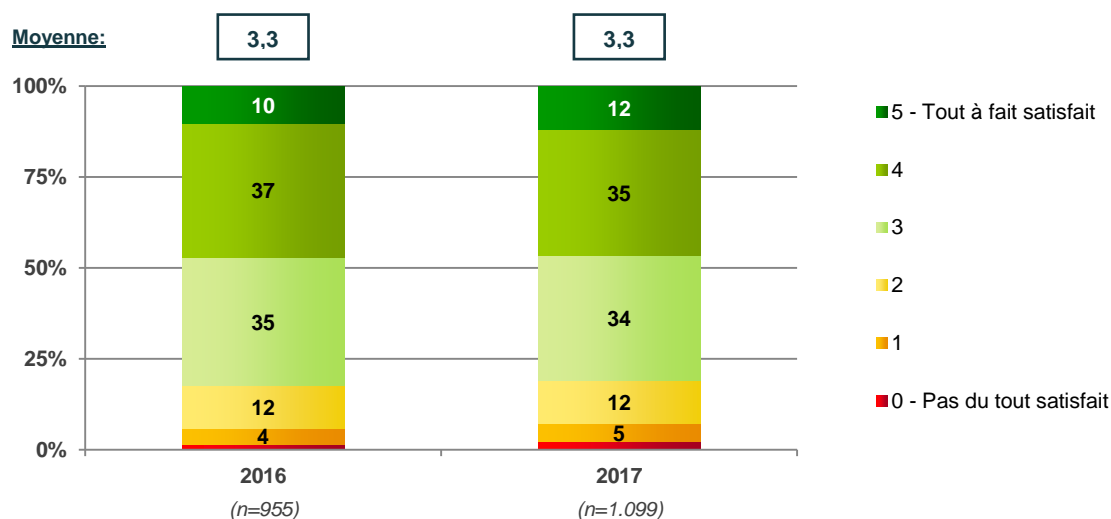
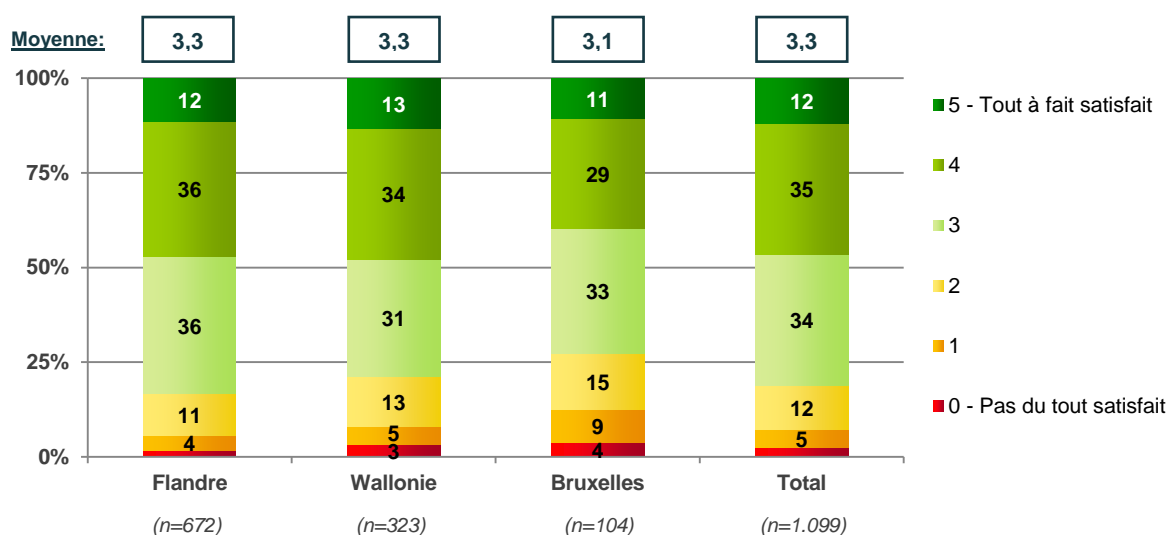


Figure 11: En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par région



3.3.1.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Presque six répondants sur dix disposant d'une offre groupée (58%) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur offre groupée (score : ≥ 4 sur 5). 27% déclarent en outre être plus ou moins satisfaits de la fiabilité de la facturation (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur sept avec offre groupée (14%) n'est pas vraiment satisfaits de la fiabilité de la facturation de l'offre groupée (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,5 sur 5 indique que les répondants avec offre groupée sont en général satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur offre groupée.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions, ni entre les différents groupes de revenu, ni entre les différentes catégories d'âge. Avec l'édition 2016, aucune différence n'a également pu être constatée.

Figure 12: En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par édition

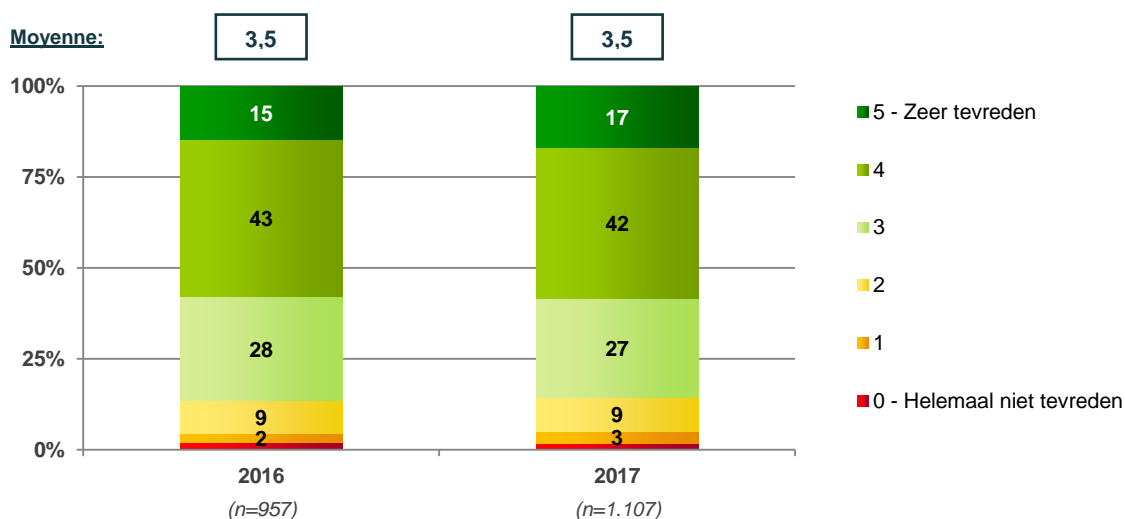
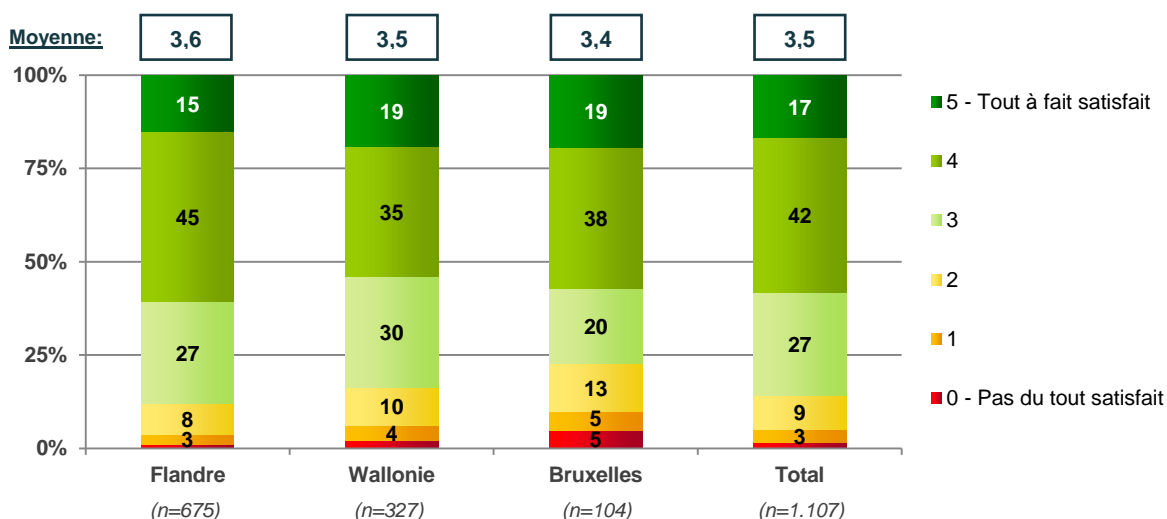


Figure 13: En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par région



3.3.2 Satisfaction concernant la téléphonie fixe

3.3.2.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

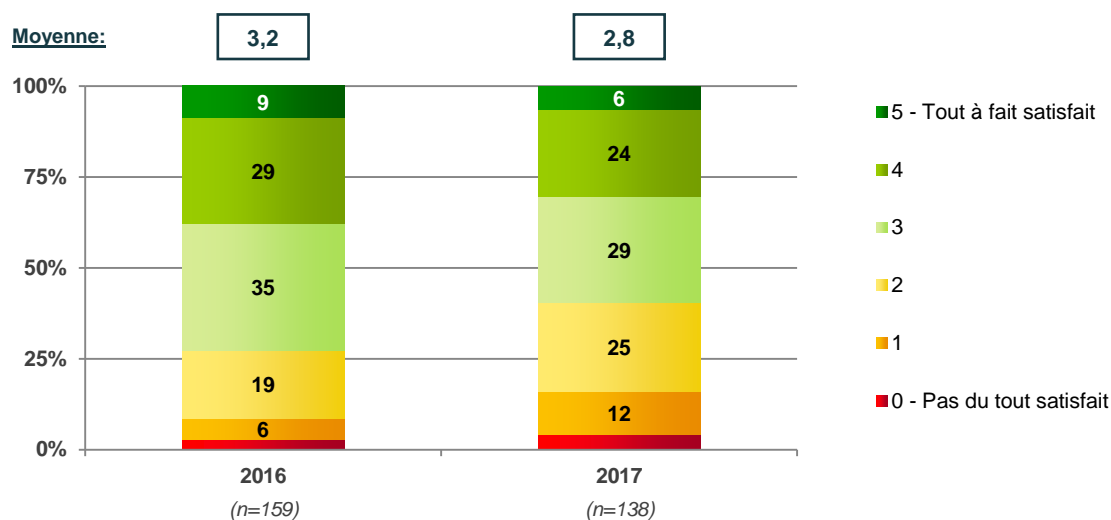
Trois répondants sur dix (30%) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur pour leur téléphonie fixe. 29% affirment en outre être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 40% des répondants avec téléphonie fixe ne sont pas satisfaits des tarifs proposés par leur opérateur (score: ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 2,8 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe sont, en général, plus ou moins satisfaits des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur.

Dans l'édition précédente de 2016 le score moyen de satisfaction concernant les tarifs de téléphonie fixe était, de manière significative, supérieur à la présente édition 2017 (resp. 3,2 pour 2,8).

Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas selon les régions. La taille des sous-groupes ne permet pas de vérifier s'il existe des écarts significatifs par âge ou par revenu.

Figure 14: En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par édition



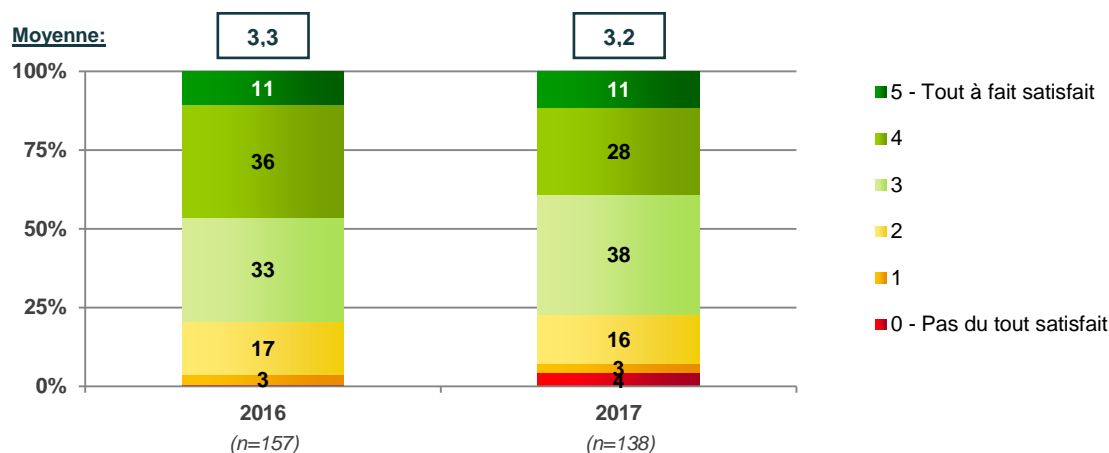
3.3.2.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

Quatre répondants sur dix, disposant de la téléphonie fixe (39%), sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) du service dont ils bénéficient chez leur opérateur. 38% affirment en outre être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que presque un quart des répondants avec la téléphonie fixe (23%) n'est pas satisfait du service de leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,2 sur 5 indique que les répondants avec téléphonie fixe sont, en général, plus ou moins satisfaits du service dont ils bénéficient chez leur opérateur.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas entre les régions, ni entre les éditions, La taille des sous-groupes ne permet pas de vérifier s'il existe des écarts significatifs par région, âge ou revenu.

Figure 15: En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition



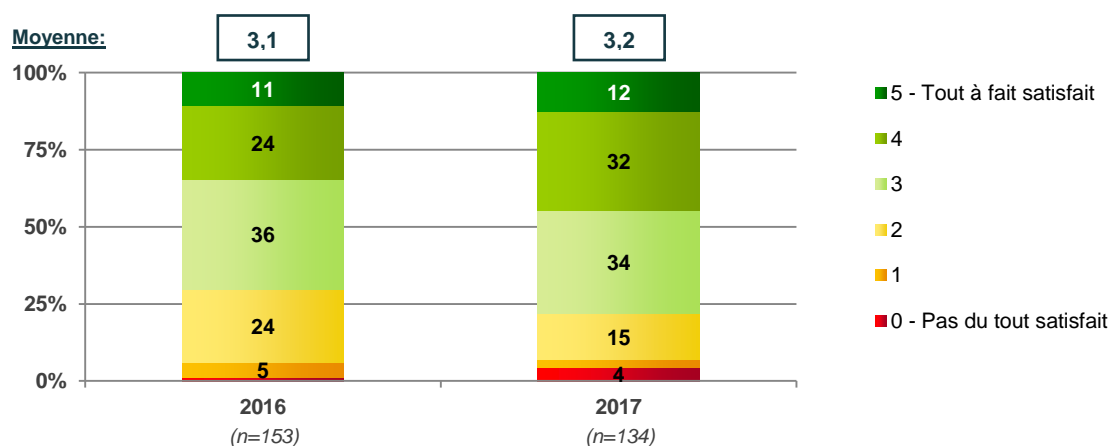
3.3.2.3 SATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Un peu plus de quatre répondants sur dix, disposant de la téléphonie fixe (45%) sont satisfaits en leur opérateur (score : ≥ 4 op 5) en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs. 34% affirment en outre être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un cinquième des répondants avec téléphonie fixe (22%) ne sont pas vraiment satisfaits de leur opérateur concernant le respect des droits des consommateurs de téléphonie fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,2 sur 5 indique que les répondants avec téléphonie fixe sont en général plus ou moins satisfaits de leur opérateur pour ce qui est du respect des droits des consommateurs.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas entre les régions, ni entre les éditions, La taille des sous-groupes ne permet pas de vérifier s'il existe des écarts significatifs par région, âge ou revenu.

Figure 16: En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition



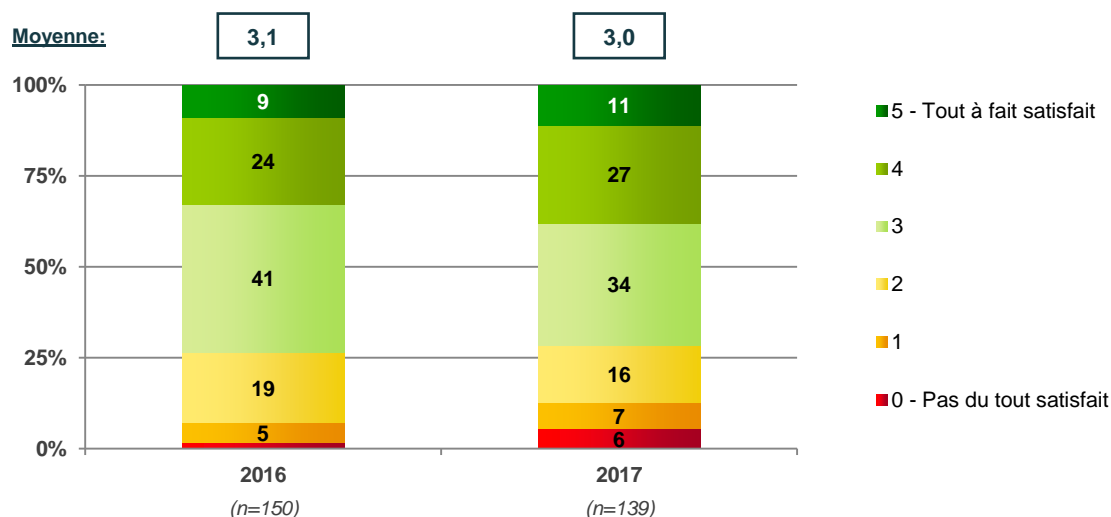
3.3.2.4 SATISFACTION CONCERNANT LES INFORMATIONS FOURNIES

Presque quatre répondants sur dix (38%) disposant de la téléphonie fixe, sont satisfaits de l'information fournie par leur opérateur concernant la téléphonie fixe (score : ≥ 4 sur 5). 34% affirment en outre être plus ou moins satisfaits de l'information fournie (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que presque trois répondants sur dix disposant de la téléphonie fixe (27%), ne sont pas réellement satisfaits de l'information fournie par l'opérateur concernant la téléphonie fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,0 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe sont en général plus ou moins satisfaits de leur opérateur concernant l'information fournie.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas entre les régions, ni entre les éditions, La taille des sous-groupes ne permet pas de vérifier s'il existe des écarts significatifs par région, âge ou revenu.

Figure 17: En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par édition



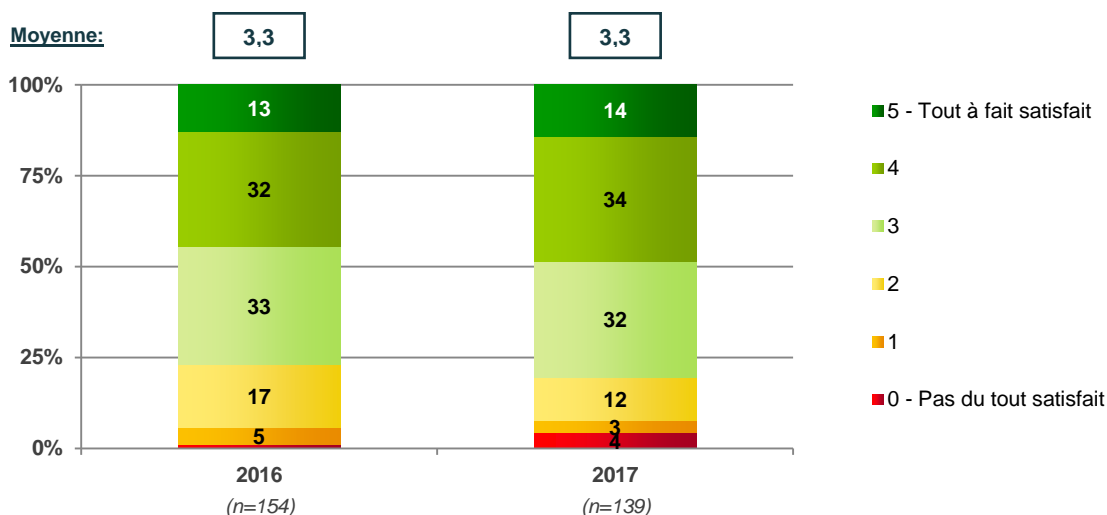
3.3.2.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Presque la moitié des répondants disposant de la téléphonie fixe (48%) sont satisfaits par rapport à la fiabilité de la facturation de leur téléphonie fixe (score : ≥ 4 sur 5). 32% affirment en outre être plus ou moins satisfaits par rapport à la fiabilité de la facturation de leur téléphonie fixe (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur cinq des répondants ayant la téléphonie fixe (20%), n'a pas réellement confiance dans la facturation de sa téléphonie fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,3 sur 5 indique que les répondants avec la téléphonie fixe sont en général plus ou moins satisfaits en leur opérateur concernant la facturation de leur téléphonie fixe.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent ni entre les régions, ni entre les éditions, La taille des sous-groupes ne permet pas de vérifier s'il existe des écarts significatifs par région, âge ou revenu.

Figure 18: En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par édition



3.3.3 Satisfaction concernant la téléphonie mobile

3.3.3.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

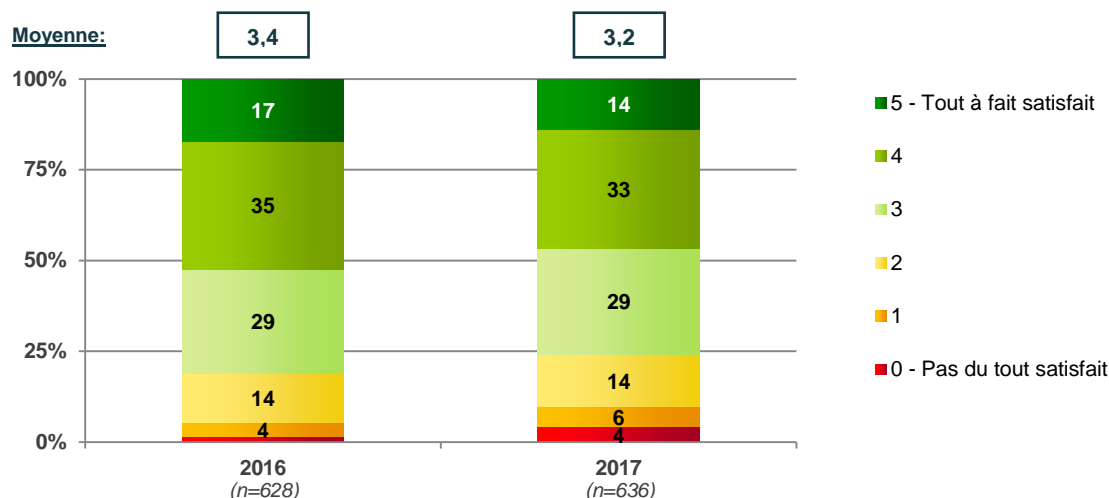
Presque la moitié des répondants (47%) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur concernant leur téléphonie mobile. 29% affirment en outre être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un quart des répondants (24%) avec téléphonie mobile est insatisfait des tarifs proposés par leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,2 sur 5 indique que les répondants avec téléphonie mobile sont en général plus ou moins satisfaits des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur.

Dans la précédente édition de 2016 le score moyen de satisfaction était encore de 3,4 contre 3,2 dans la présente édition 2017, ce qui indique que les répondants avec téléphonie mobile sont un peu (mais de manière significative) moins satisfaits de leurs tarifs par rapport à l'année passée.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent ni selon les régions, ni selon l'âge ou le revenu.

Figure 19: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par édition



3.3.3.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

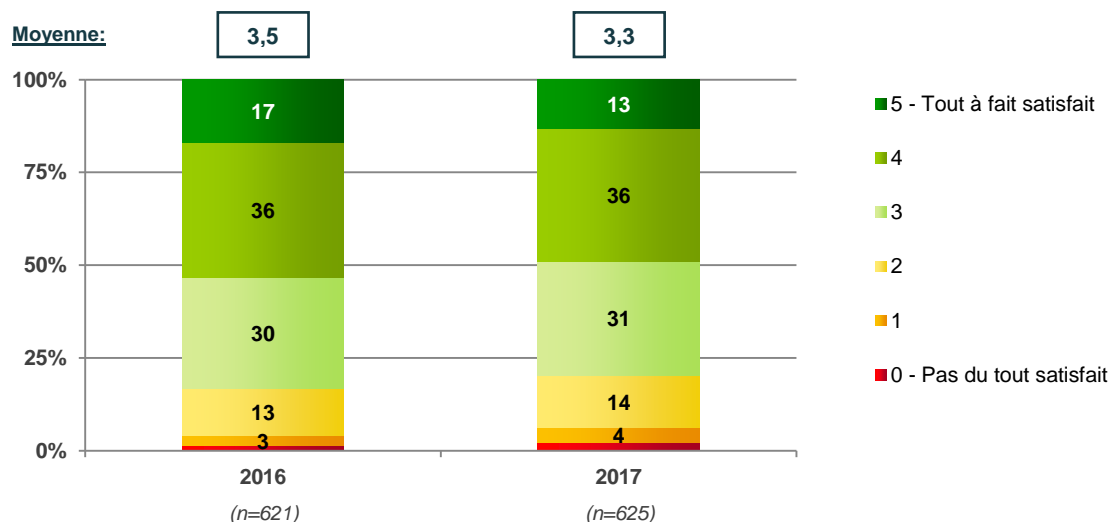
La moitié des répondants avec téléphonie mobile (49%) est satisfait (score : ≥ 4 sur 5) du service dont ils bénéficient chez leur opérateur. 31% affirment en outre être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 20% des répondants avec téléphonie mobile (17%) sont insatisfaits du service proposé par leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,3 sur 5 indique que les répondants avec téléphonie mobile sont en général plus ou moins satisfaits du service proposé par leur opérateur.

Dans la précédente édition de 2016 le score moyen de satisfaction était encore de 3,5 contre 3,3 dans la présente édition 2017, ce qui indique que les répondants avec téléphonie mobile sont un peu (mais significativement) moins satisfaits du service de leur opérateur par rapport à l'année passée.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent ni selon les régions, ni selon l'âge ou le revenu.

Figure 20: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par édition



3.3.3.3 SATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

51% des répondants avec téléphonie mobile sont satisfaits de leur opérateur (score : ≥ 4 sur 5) en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs. 31% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un cinquième des répondants avec téléphonie mobile (18%) n'est pas réellement satisfait de leur opérateur en ce qui concerne les droits des consommateurs en téléphonie mobile (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,4 sur 5 indique que les répondants avec téléphonie mobile sont en général plus ou moins satisfaits de leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas selon les régions, l'âge ou le revenu. Nous ne notons pas non plus de différence significative au niveau du score moyen de satisfaction par rapport à l'édition de l'année passée.

Figure 21: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition

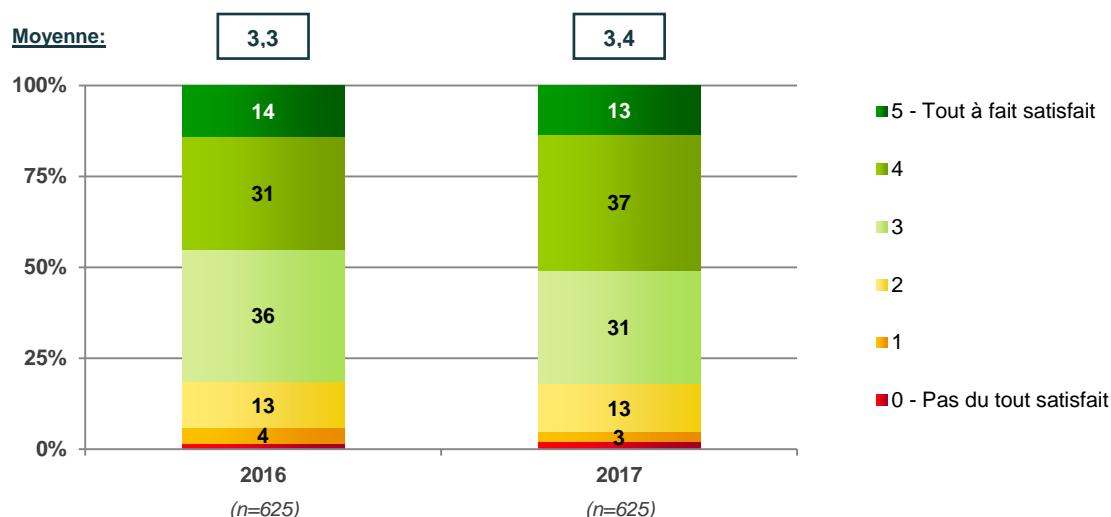
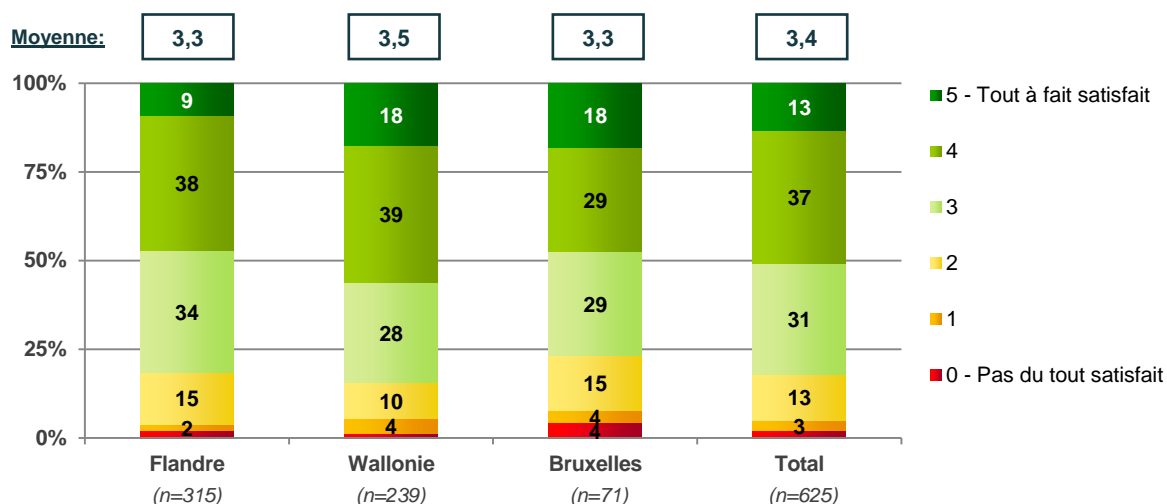


Figure 22: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par région



3.3.3.4 SATISFACTION CONCERNANT L'INFORMATION FOURNIE

Un peu plus de quatre des répondants sur dix qui ont la téléphonie mobile (46%) sont satisfaits de l'information qu'ils reçoivent de l'opérateur concernant la téléphonie mobile (score : ≥ 4 sur 5). 33% affirment en outre être plus ou moins satisfaits de l'information fournie (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 22% des répondants qui ont la téléphonie mobile n'ont pas réellement confiance dans l'information fournie par leur opérateur pour la téléphonie mobile (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,4 sur 5 indique que les répondants avec téléphonie mobile sont en général plus ou moins satisfaits de l'information fournie par leur opérateur.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions, l'âge ou le revenu. Nous ne notons pas non plus de différence significative au niveau du score moyen de satisfaction par rapport à l'édition de l'année passée.

Figure 23: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par édition

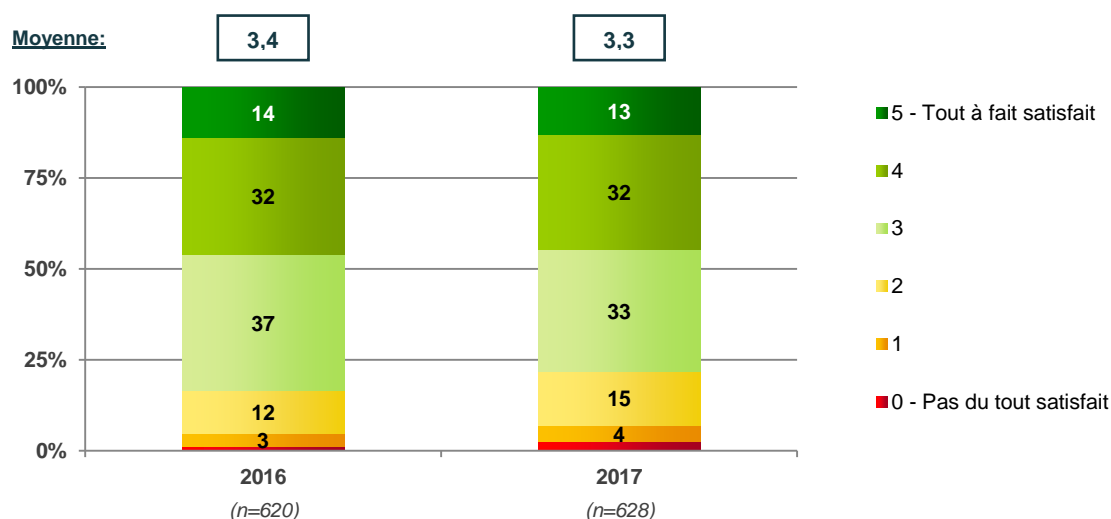
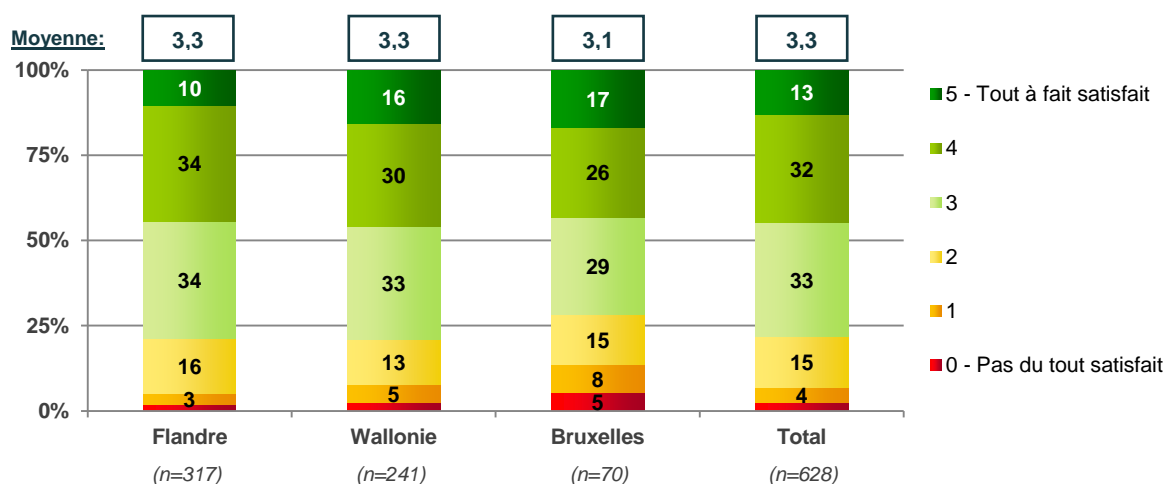


Figure 24: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par région



3.3.3.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

La moitié des répondants qui disposent de la téléphonie mobile (55%) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur téléphonie mobile (score : ≥ 4 sur 5). 29% affirment en outre être plus ou moins satisfaits de la fiabilité de la facturation (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 16% des répondants avec téléphonie mobile ne sont pas réellement satisfaits de la facturation de leur téléphonie mobile (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,5 sur 5 indique que les répondants qui ont la téléphonie mobile sont en général plus ou moins satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur téléphonie mobile

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions, l'âge ou le revenu. Nous ne notons pas non plus de différence au niveau du score moyen de satisfaction par rapport à l'édition de l'année passée.

Figure 25: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par édition

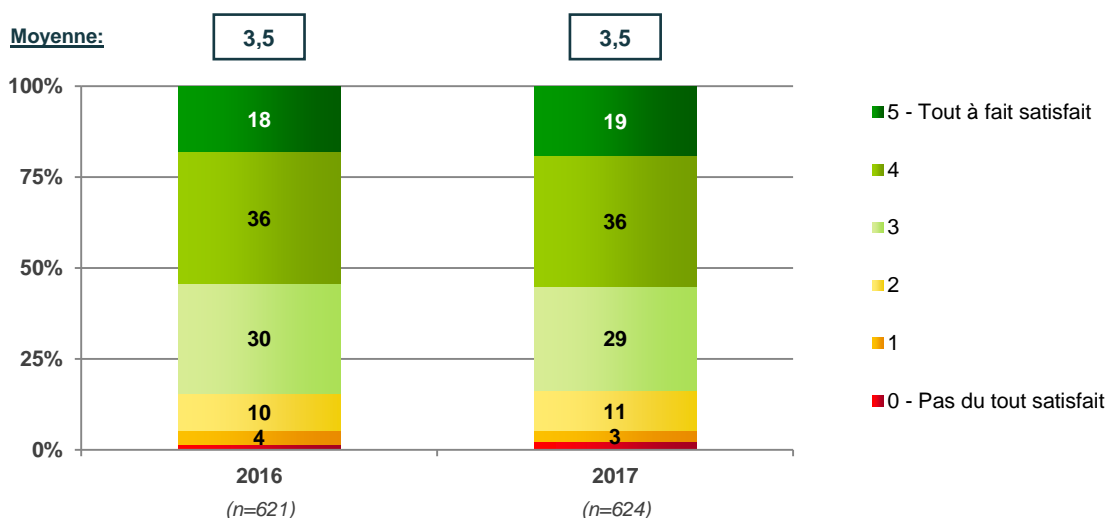
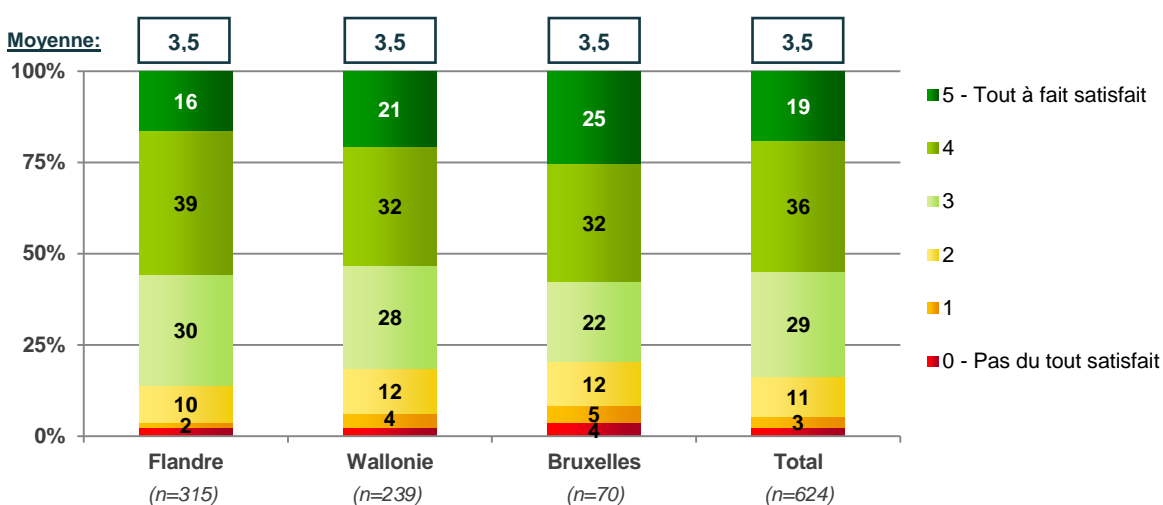


Figure 26: En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par région



3.3.4 Satisfaction concernant l'accès à Internet

3.3.4.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

Presque quatre répondants sur dix (37%) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur concernant leur accès à internet. 30% affirment en outre être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un tiers des répondants sur dix (33%) ayant accès à l'internet ne sont pas satisfaits des tarifs proposés par leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 2,9 sur 5 indique que les répondants avec accès à internet sont en général plus ou moins satisfaits des tarifs d'accès à l'internet proposés par leur opérateur. Dans l'édition 2016 on était en moyenne plus satisfait (3,1 sur 5).

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions, l'âge ou le revenu.

Figure 27: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par édition

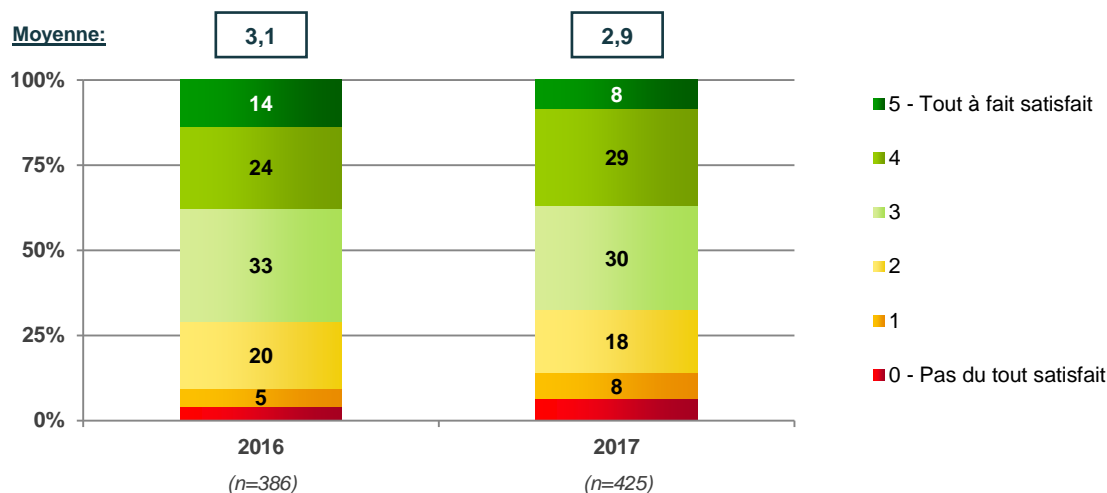
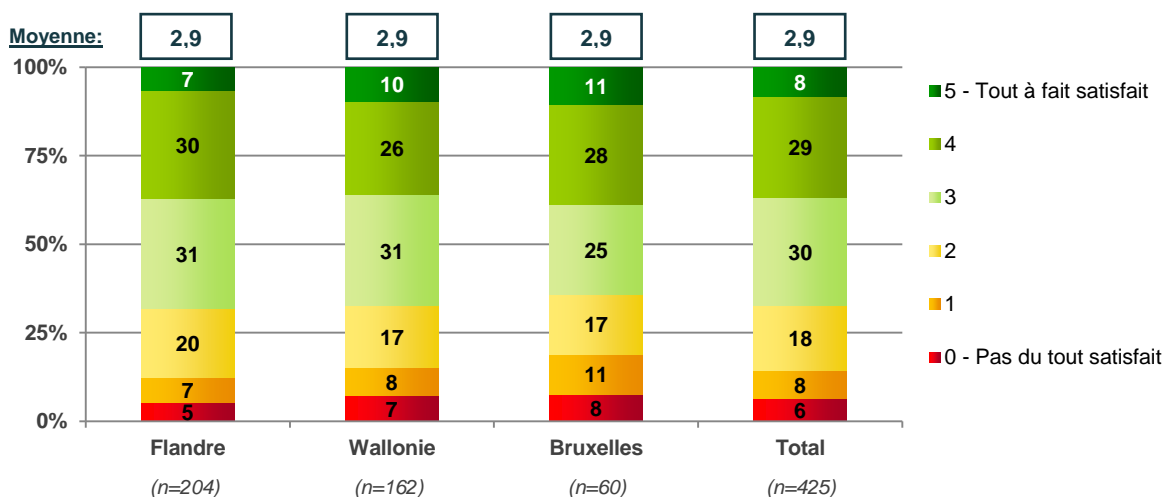


Figure 28: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par région



3.3.4.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

Presque la moitié des répondants avec accès à internet (48%) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) du service dont ils bénéficient chez leur opérateur. 27% affirment en outre être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 24% des répondants avec accès à internet sont insatisfaits du service proposé par leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,2 sur 5 indique que les répondants avec accès à internet sont, en général, plus ou moins satisfaits du service dont ils bénéficient chez leur opérateur.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions, l'âge ou le revenu. Nous ne notons pas non plus de différence au niveau du score moyen de satisfaction par rapport à l'édition de l'année passée.

Figure 29: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par édition

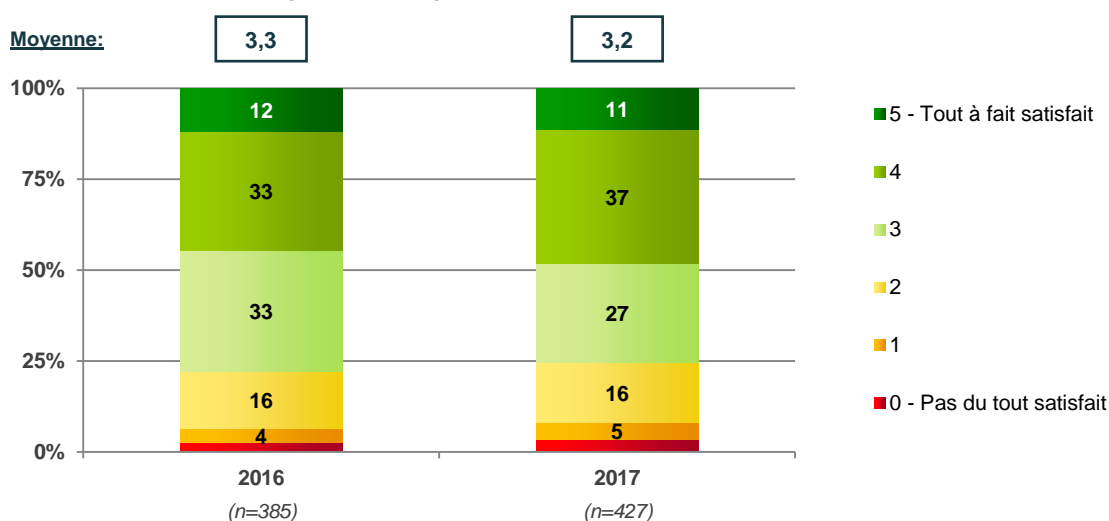
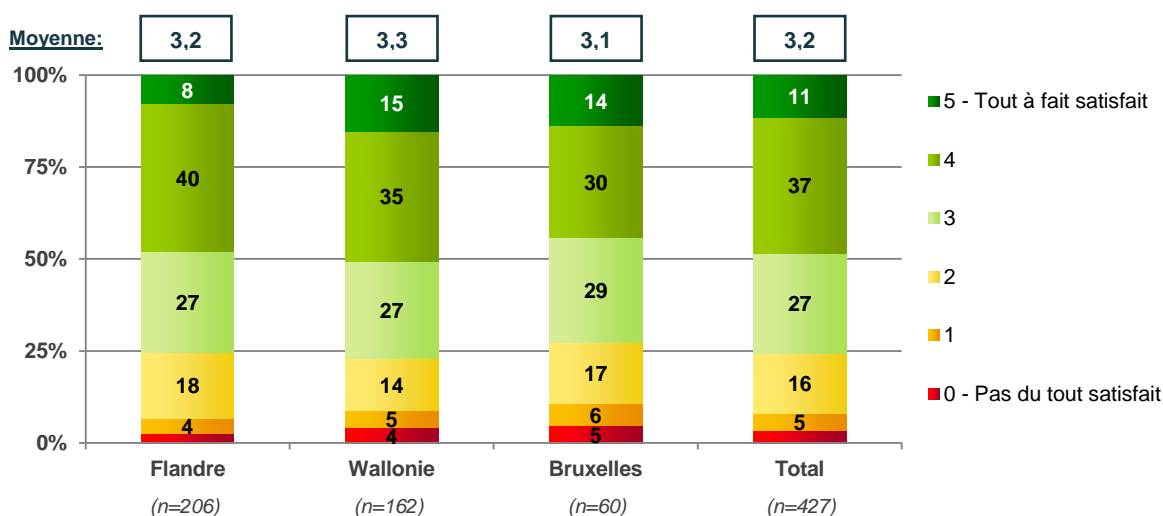


Figure 30: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par région



3.3.4.3 SATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS CONSOMMATEURS

Presque la moitié des répondants (47%) avec accès à internet sont satisfaits de leur opérateur (score : ≥ 4 sur 5) concernant le respect des droits des consommateurs. 33% affirment en outre être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un cinquième des répondants avec accès à internet (20%) n'est pas vraiment satisfait de son opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs d'accès à internet (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,3 sur 5 indique que les répondants avec accès à internet sont en général plus ou moins satisfaits de leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

Les répondants domiciliés en Wallonie sont de manière significative plus satisfaits de leur opérateur internet en ce qui concerne le respect des droits consommateurs.

Il n'y a pas de différences au niveau de la satisfaction entre les différentes catégories d'âge ou de revenu. Nous ne notons pas de différences non plus entre les éditions 2016 et 2017.

Figure 31: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition

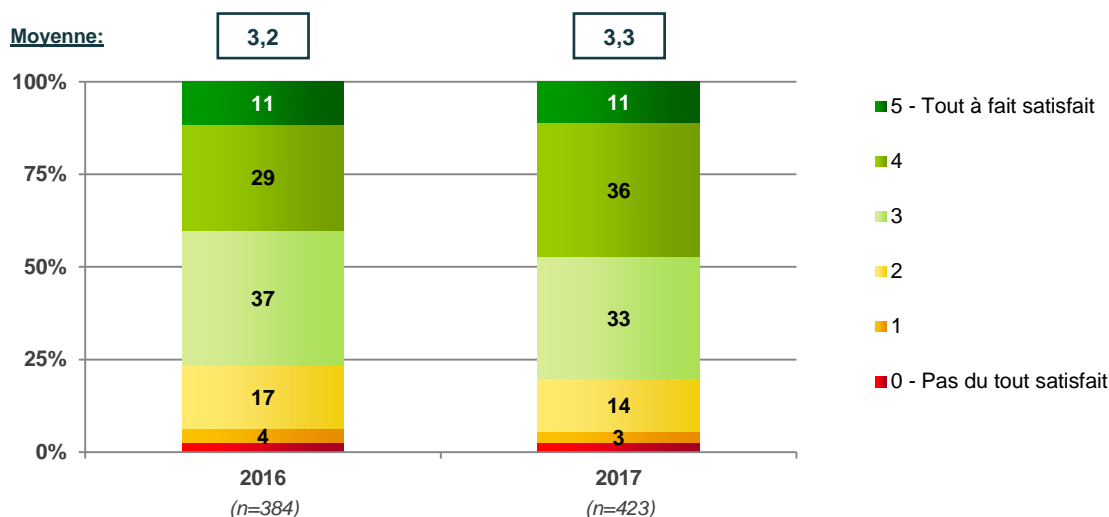
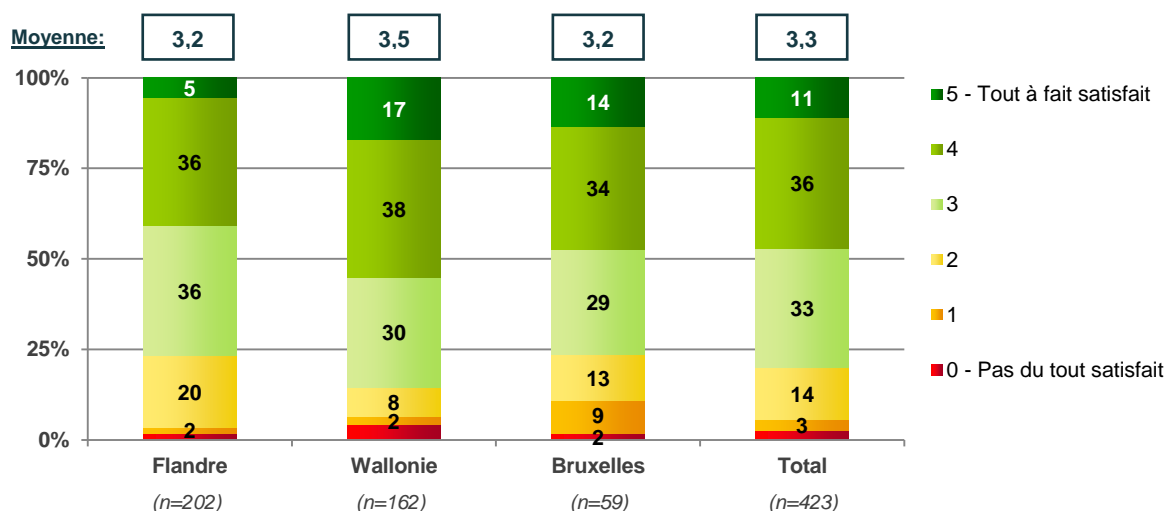


Figure 32: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par région



3.3.4.4 SATISFACTION CONCERNANT LES INFORMATIONS FOURNIES

Un peu plus de quatre répondants sur dix (44%) avec accès à internet sont satisfaits de l'information fournie par leur opérateur en ce qui concerne l'accès à internet (score : ≥ 4 sur 5). Un tiers (34%) affirme être plus ou moins satisfait de l'information fournie (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un cinquième des répondants avec accès à internet (22%) n'est pas vraiment satisfait de l'information fournie par son opérateur d'accès à internet (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,2 sur 5 indique que les répondants avec accès internet sont en général plus ou moins satisfaits de l'information fournie par leur opérateur.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions, l'âge ou le revenu. Nous ne notons pas non plus de différence au niveau du score moyen de satisfaction par rapport à l'édition de l'année passée.

Figure 33: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par édition

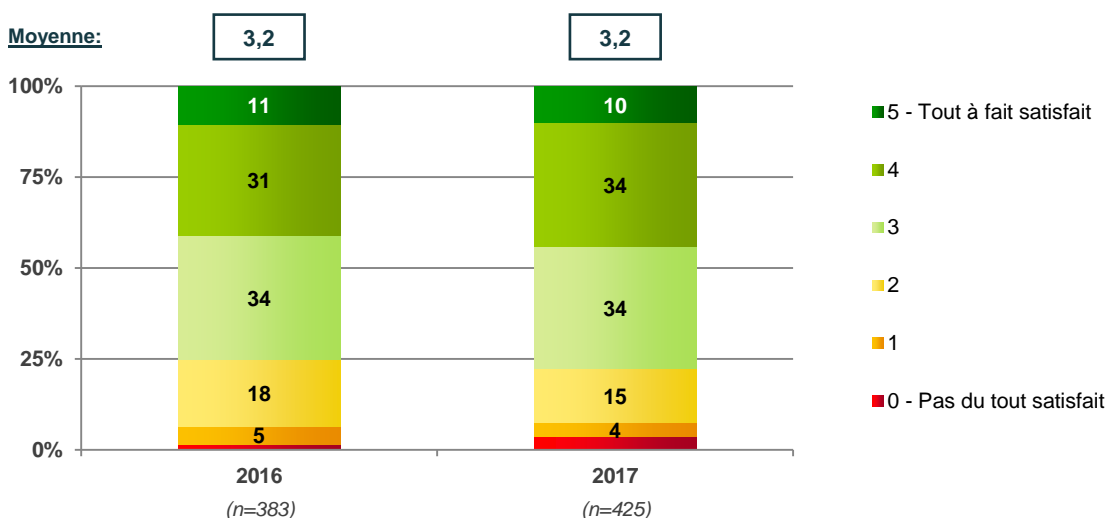
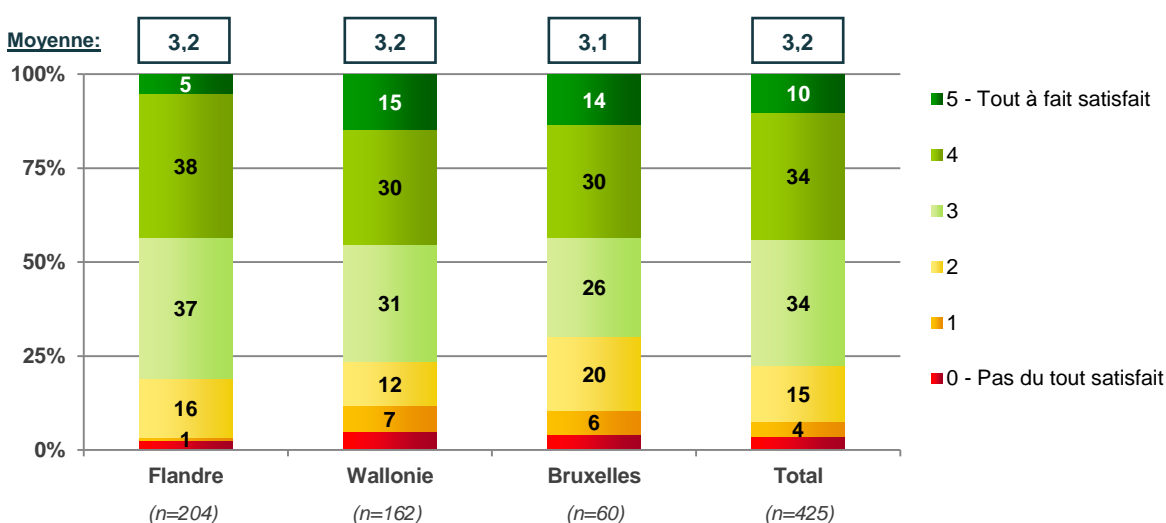


Figure 34: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par région



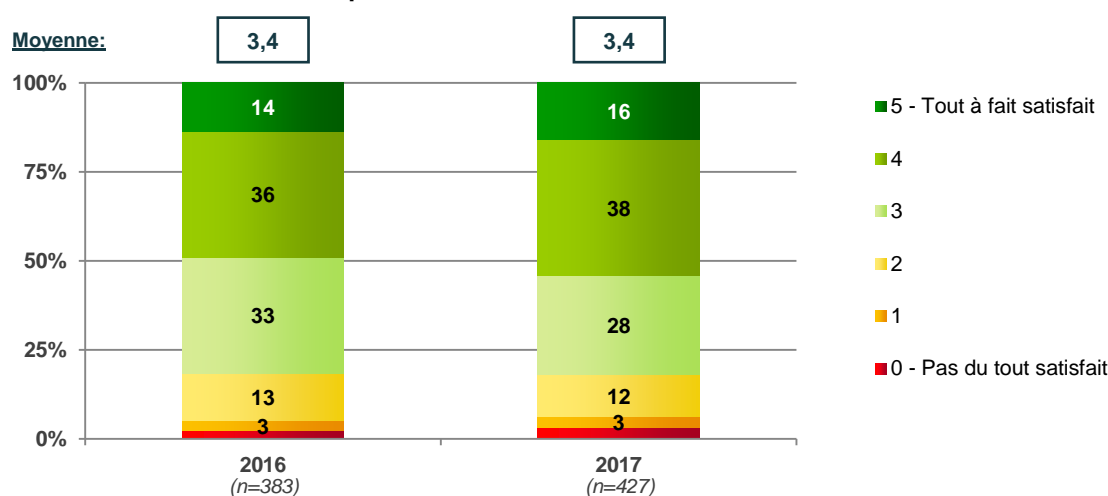
3.3.4.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

La moitié des répondants avec accès à internet (54%) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur accès à internet (score : ≥ 4 sur 5). 28% affirment en outre être plus ou moins satisfaits de la fiabilité de la facturation (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que presque un répondant sur cinq avec accès à internet (18%) n'est pas vraiment satisfait de la fiabilité de la facturation de son accès à internet (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,4 sur 5 indique que les répondants avec accès à internet sont en général plus ou moins satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur accès à internet.

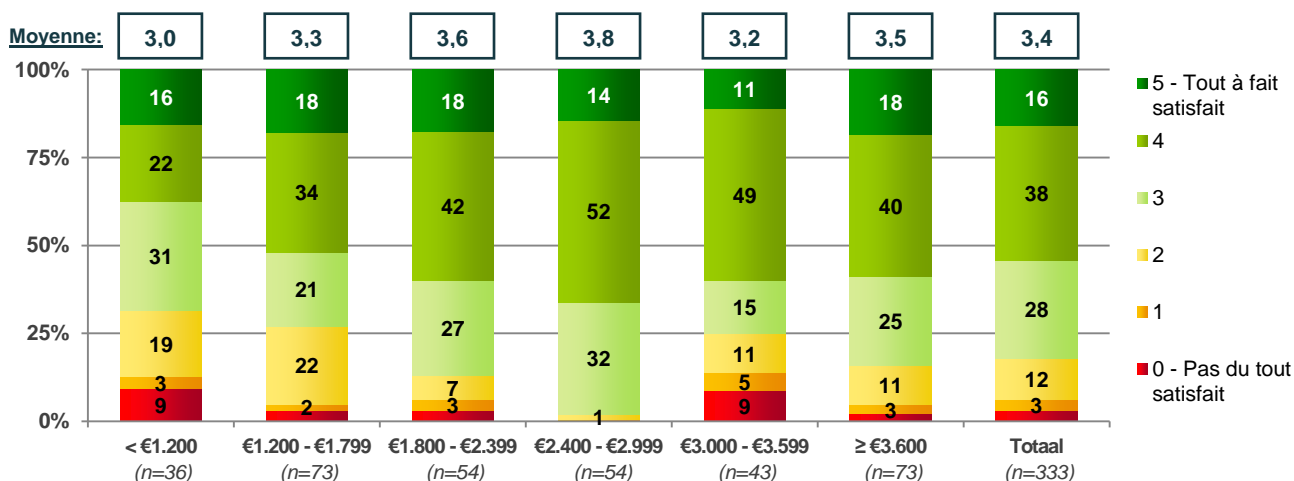
Il n'y a pas d'écarts significatifs par région, âge ou édition.

Figure 35: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par édition



Par rapport au revenu, nous notons une différence significative : les répondants avec un revenu mensuel net entre 2.400 et 2.999 euros sont en moyenne plus satisfaits de la fiabilité de leur facture internet que les répondants de la catégorie de revenu inférieur à 1.200 euros (resp. 3,8 par rapport à 3,0).

Figure 36: En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par groupe de revenu



3.3.5 Conclusion sur la satisfaction

3.3.5.1 CONCERNANT LES OFFRES GROUPEES

- Nous constatons des scores moyens de 3,0 sur 5 pour la satisfaction concernant les tarifs dont disposent les répondants et de 3,5 sur 5 pour le service dont ils bénéficient chez leur opérateur.
- Nous constatons des scores moyens de 3,3 sur 5 pour la satisfaction des répondants par rapport au respect de leur opérateur pour les droits des consommateurs, de 3,3 sur 5 pour l'information fournie par les opérateurs et 3,5 sur 5 pour la fiabilité de la facturation.

3.3.5.2 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE FIXE

- Nous constatons des scores moyens de 2,8 sur 5 pour la satisfaction concernant les tarifs dont disposent les répondants (pour 3,2 sur 5 en 2016) et de 3,2 sur 5 pour le service dont ils bénéficient chez leur opérateur.
- Nous constatons des scores moyens de 3,2 sur 5 pour la satisfaction des répondants par rapport au respect de leurs droits de consommateurs, de 3,0 sur 5 pour l'information fournie par les opérateurs et de 3,3 sur 5 pour la fiabilité de la facturation.

3.3.5.3 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE MOBILE

- Nous constatons des scores moyens de 3,2 sur 5 pour la satisfaction concernant les tarifs dont disposent les répondants (pour 3,4 sur 5 en 2016) et de 3,3 sur 5 pour le service dont ils bénéficient chez leur opérateur (pour 3,5 sur 5 en 2016).
- Nous constatons des scores moyens de 3,4 sur 5 pour la satisfaction des répondants par rapport au respect de leurs droits de consommateurs par leur opérateur, de 3,3 sur 5 pour l'information fournie par les opérateurs et de 3,5 sur 5 pour la fiabilité de la facturation.

3.3.5.4 CONCERNANT L'ACCÈS À INTERNET

- Nous constatons des scores moyens de 3,2 sur 5 pour la satisfaction concernant les tarifs dont disposent les répondants et de 3,2 sur 5 pour le service dont ils bénéficient chez leur opérateur.
- Nous constatons des scores moyens de satisfaction de 3,3 sur 5 pour le respect de leurs droits de consommateur par leur opérateur, de 3,2 sur 5 pour l'information fournie par les opérateurs et de 3,4 sur 5 pour la fiabilité de la facturation.

3.4 Problèmes et attitudes face aux problèmes

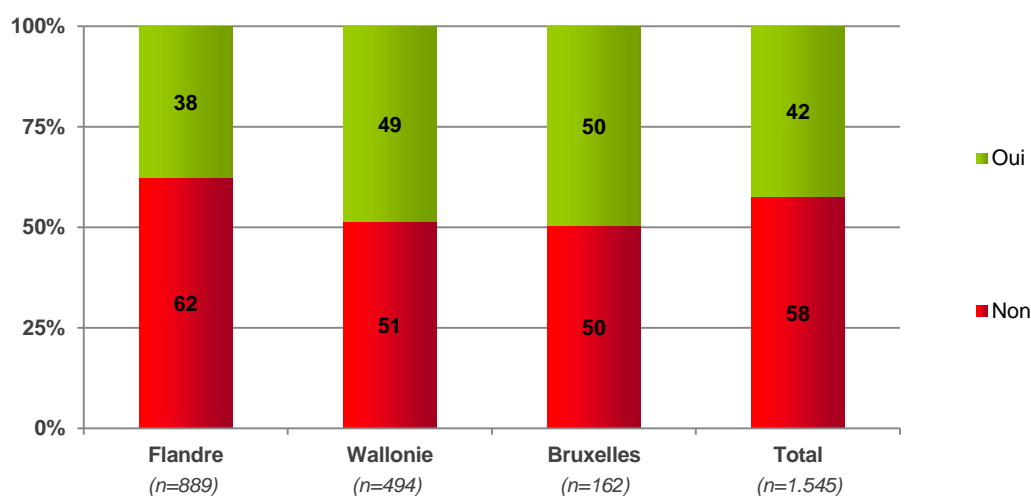
Dans cette partie du rapport nous abordons les éventuels problèmes que les répondants ont rencontrés avec leur(s) opérateur(s) au cours des trois dernières années. Nous vérifions avec quel(s) service(s) de télécommunication ils ont eu des problèmes et de quel type de problème il s'agissait. Nous vérifierons en outre s'ils ont pris contact avec leur opérateur afin de résoudre le problème et comment ils l'ont fait, ainsi que l'indemnité obtenue dans le cas d'une éventuelle coupure du service de télécommunication.

3.4.1 Rencontrer un problème

Quatre répondants sur dix indiquent avoir rencontré un ou plusieurs problème(s) avec leur(s) opérateur(s) au cours des trois dernières années.

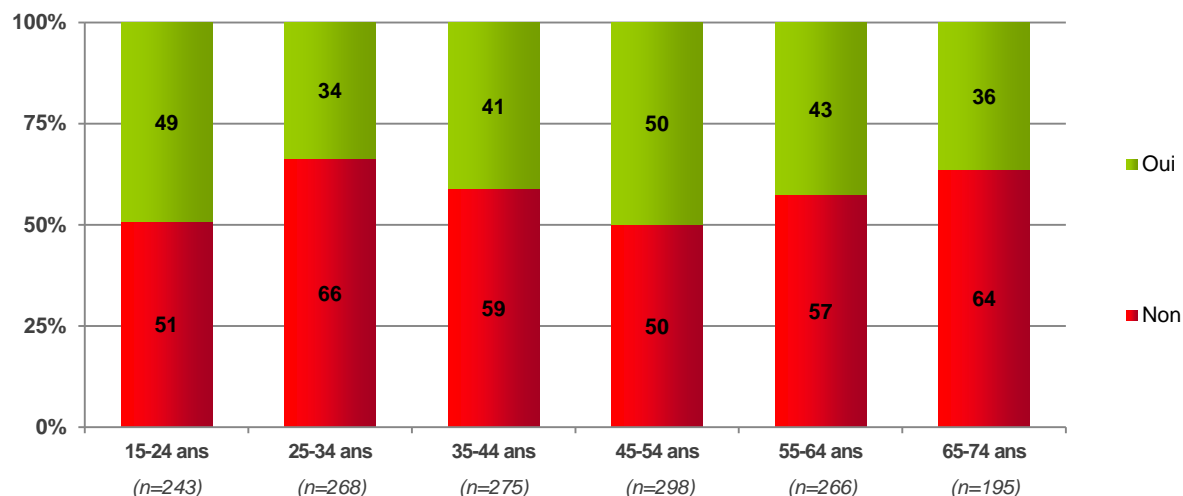
Les répondants de Wallonie et de la Région de Bruxelles-Capitale indiquent significativement plus souvent avoir rencontré un ou plusieurs problème(s) avec leur(s) opérateur(s) (resp. 49% et 50%) que les répondants en Flandre (38%).

Figure 37: Au cours des 3 dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs? – par région



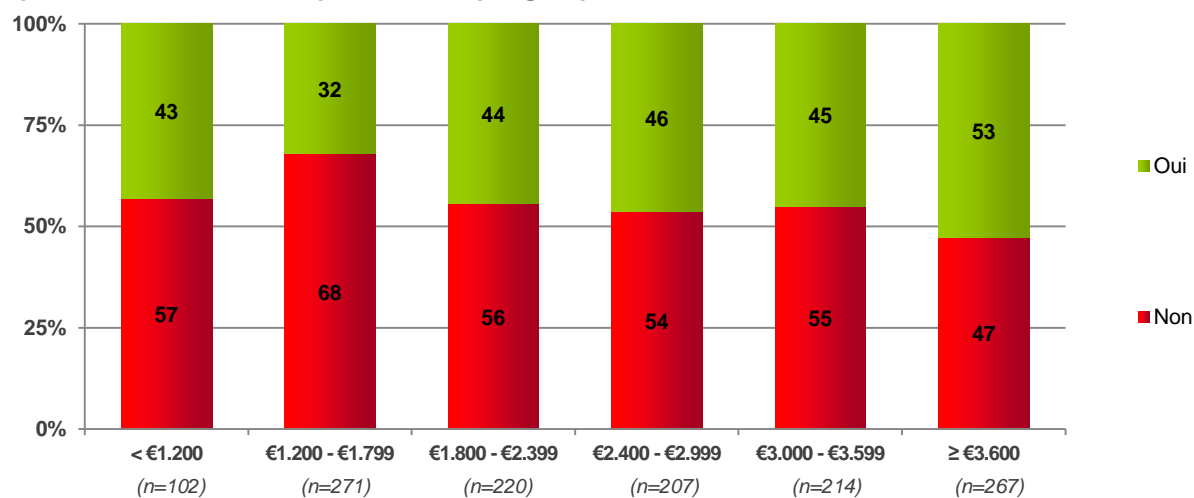
La moitié des répondants âgés de 15 à 24 ans, ainsi que les répondants âgés de 45 à 54 ans, indiquent avoir rencontré un ou plusieurs problèmes avec un opérateur; ceci est significativement moins le cas chez les répondants de 25 à 34 ans, à savoir 34%. Chez les répondants les plus âgés (65 à 74 ans) ce n'est le cas que pour 36%, mais ils ne divergent de manière significative que par rapport aux répondants de 45 à 54 ans.

Figure 38: Au cours des 3 dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs? – par catégorie d'âge



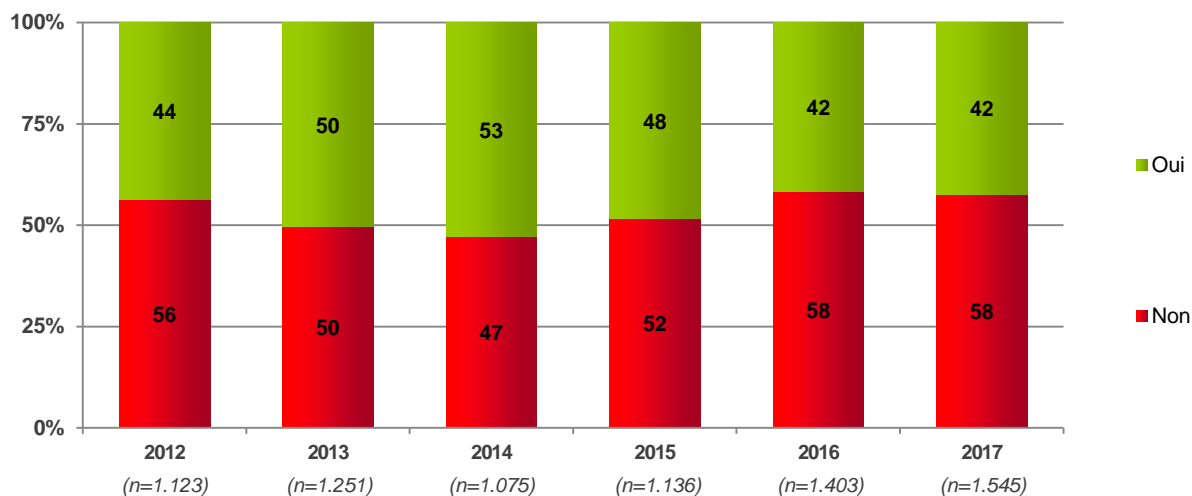
Les répondants avec un revenu familial mensuel net de 2.400 euros ou plus indiquent plus souvent avoir rencontré un problème avec leur opérateur durant les trois dernières années que les répondants du groupe de revenu situé entre 1.200 et 1.799 euros.

Figure 39: Au cours des 3 dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs? – par groupe de revenu



En 2013, nous avons observé une plus grande part de répondants ayant rencontré un problème avec (au moins) un opérateur durant les trois dernières années (resp. 50% pour 44% en 2012). Dans les deux éditions suivantes (2014 et 2015), cette part est demeurée stable. En 2016, nous constatons une nouvelle baisse – jusqu'au niveau de 2012 – de la part de répondants ayant eu un problème avec leur opérateur (42%); cette baisse se poursuit en 2017 (42%).

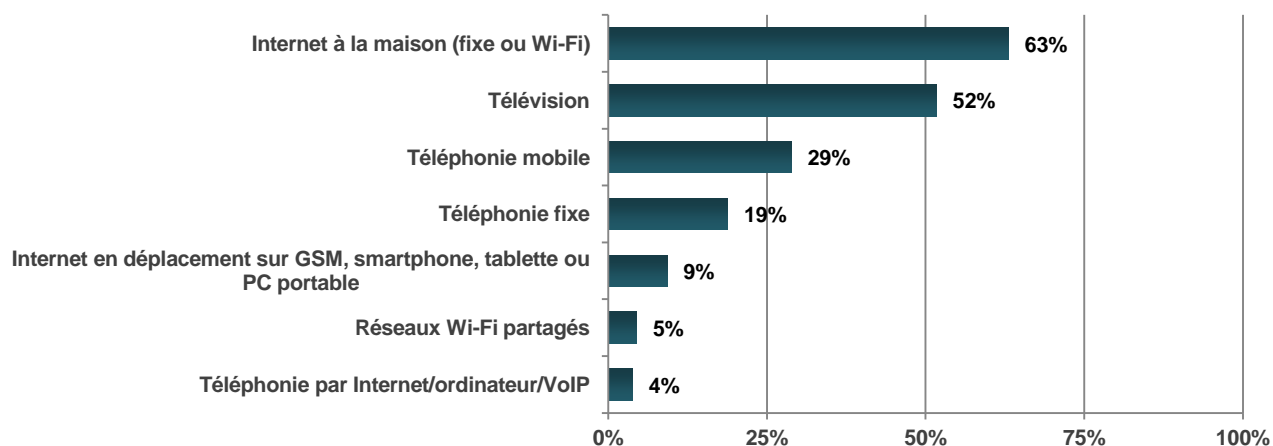
Figure 40: Au cours des 3 dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs? – par édition



3.4.2 Services de télécommunications concernés

Il a ensuite été demandé aux répondants ayant rencontré un problème d'indiquer le(s) service(s) pour le(s)quel(s) ils ont rencontré un ou plusieurs problèmes au cours des trois dernières années. L'internet à la maison est le service le plus souvent mentionné (63%) suivi par la télévision (52%). La téléphonie mobile et la téléphonie fixe sont également parfois problématiques pour les répondants (resp. 29% en 19%).

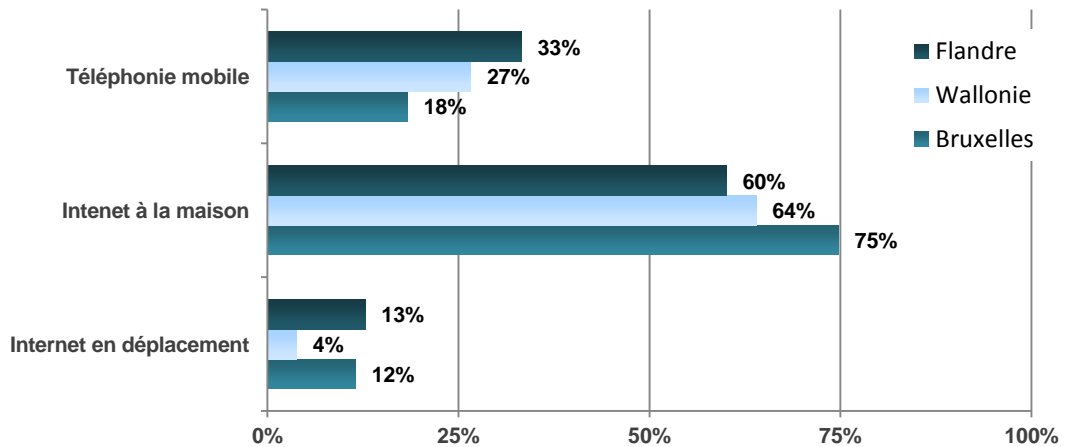
Figure 41: Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes? (plusieurs réponses possibles)



Base : 655 répondants ayant rencontré des problèmes

Un tiers des répondants en Flandre a rencontré des problèmes avec la téléphonie mobile, ce qui est une part significativement plus importante que chez les répondants de la Région de Bruxelles-Capitale (18%). Nous constatons le contraire pour l'internet à la maison : plus de problèmes ont été rencontrés à Bruxelles par rapport à la Flandre (resp. 75% pour 60%). Une dernière différence significative entre les régions concerne le service de l'internet en déplacement : malgré le fait qu'une part limitée des répondants indique avoir rencontré des problèmes concernant ce service, cette part semble être significativement plus importante en Flandre et en Région de Bruxelles-Capitale qu'en Wallonie (resp. 13% et 12% pour 4%).

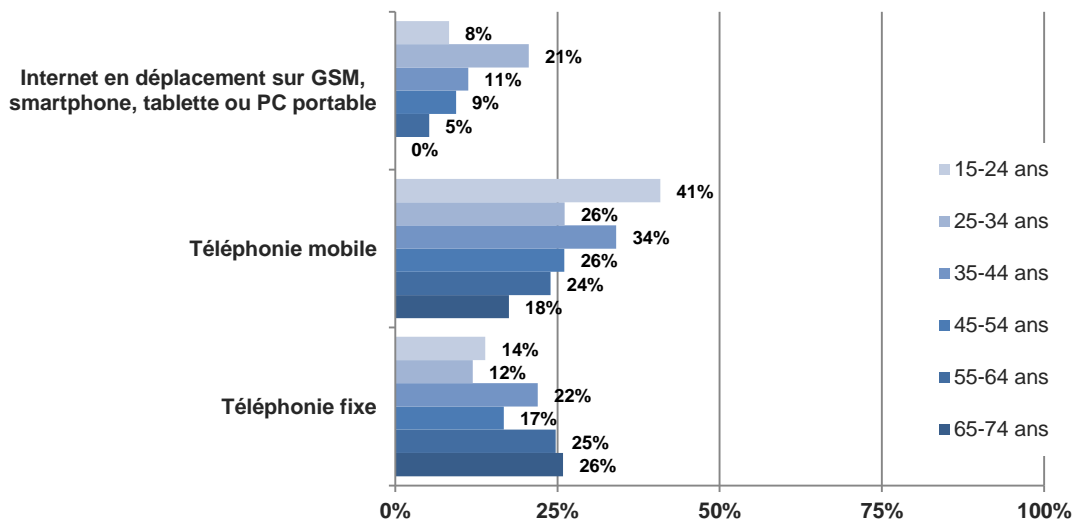
Figure 42: Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes? – par région
 (plusieurs réponses possibles)



Base : 655 répondants ayant rencontré des problèmes

Tous les problèmes ne sont pas aussi fréquents pour toutes les catégories d'âge. Il ressort des résultats que, plus le répondant est âgé, plus fréquemment il/elle indique avoir rencontré des problèmes avec la téléphonie fixe (0,149). D'autre part, plus le répondant est jeune, plus fréquemment il a rencontré des problèmes avec l'internet en déplacement (-0,312) et la téléphonie mobile (-0,242).

Figure 43: Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes? – par catégorie d'âge
 (plusieurs réponses possibles)



Base : 655 répondants ayant rencontré des problèmes

Malgré le fait que moins de répondants déclarent disposer d'internet à la maison (fixe ou wifi) – en 2015 la part a diminué jusqu'à 87% venant de 91% à 93% en 2012-2014 pour ensuite continuer sa baisse jusqu'à 81% – la part de répondants ayant rencontré des problèmes avec la connexion internet à la maison au cours des trois dernières années a atteint 66% en 2015, venant de 53% à 55% dans les deux éditions précédentes de 2013 et 2014. En 2016 et 2017 l'augmentation ne reprend pas, mais la part des répondants ayant rencontré des problèmes (64%) demeure néanmoins supérieure à 2013 et 2014. Pour les autres services, aucune différence ne peut être constatée entre la présente édition et les éditions précédentes.

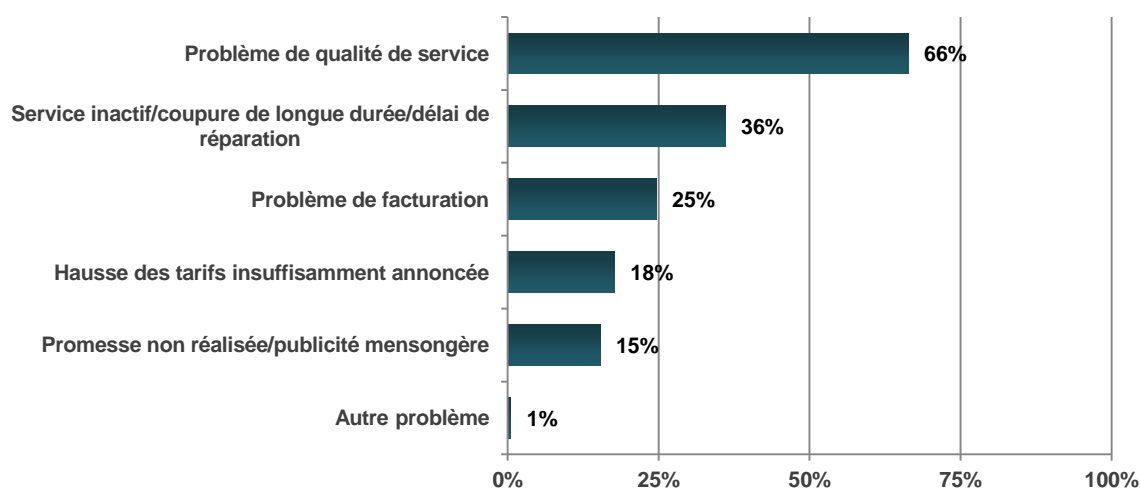
Nous n'avons pas constaté de différences selon le revenu du répondant en ce qui concerne le service de télécommunication particulier ayant causé problème.

3.4.3 Nature des problèmes

Les répondants ayant indiqué avoir rencontré un ou plusieurs problèmes avec un service de télécommunication au cours des trois dernières années ont ensuite pu indiquer le type de problème rencontré. La figure 44 propose un aperçu des problèmes relatifs aux services de télécommunication auxquels les répondants ont le plus souvent été confrontés.

Le problème le plus fréquent concerne la qualité de service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture) : 66% des répondants indiquent avoir rencontré ce genre de problème durant les trois dernières années. Le second type de problème concerne une inactivité du service, des coupures de longue durée et/ou le délai de réparation (36%). Les problèmes de facturation occupent la troisième place (25%).

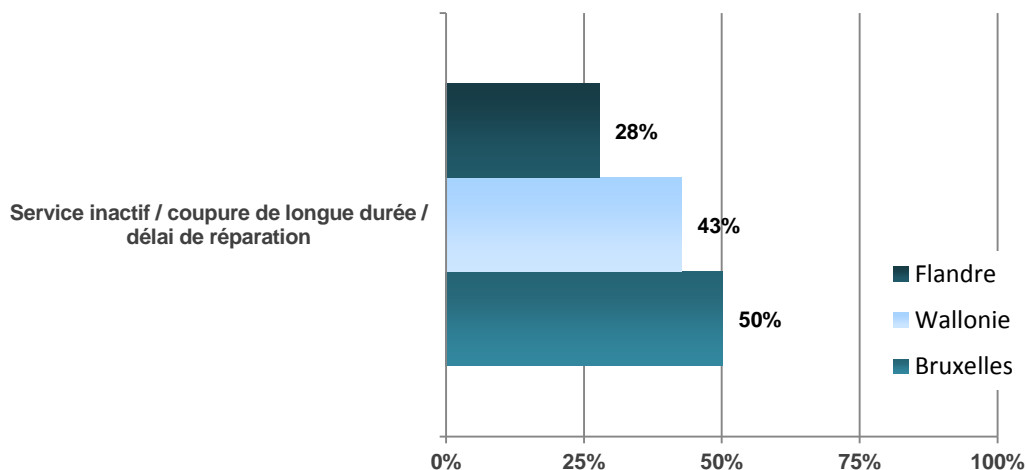
Figure 44: Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? (plusieurs réponses possibles)



Base : 651 répondants ayant rencontré des problèmes

Par région, nous constatons une différence significative pour un type de problème. Les répondants de la Région de Bruxelles Capitale et de Wallonie indiquent plus souvent que les répondants flamands (resp. 50% et 43% pour 28%) avoir rencontré au cours des trois dernières années des problèmes de service non actif et/ou de coupures ou de délais de réparation de longue durée.

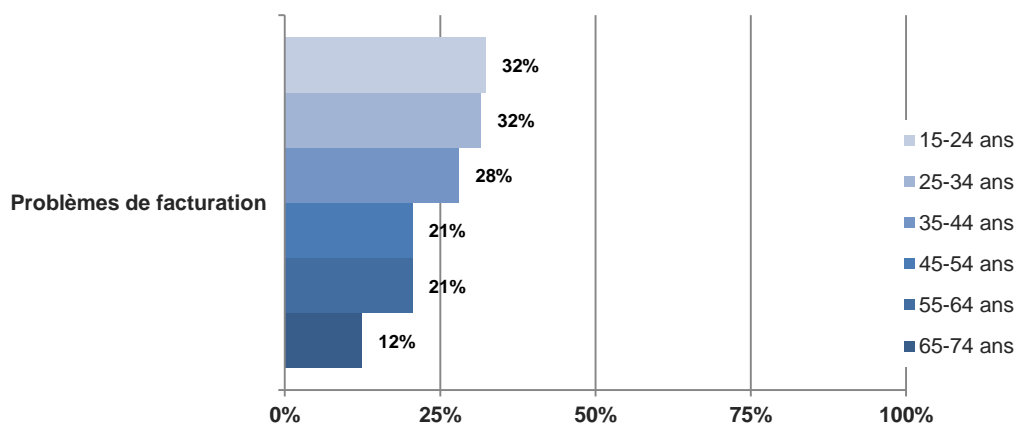
Figure 45: Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? – par région (plusieurs réponses possibles)



Base : 651 répondants ayant rencontré des problèmes

Un type de problème peut être mis en rapport avec l'âge du répondant¹⁹ : plus le répondant est jeune, plus il est probable qu'il ait rencontré des problèmes avec la facturation (-0,231).

Figure 46: Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : 651 répondants ayant rencontré des problèmes

¹⁹ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = rapport faible; 0,300 - 0,600 = rapport moyen; >0,600 = rapport important).

Toutes les différences avec les éditions précédentes sont reprises dans le tableau 27. Nous observons entre autre que – après une augmentation spectaculaire en 2014 par rapport à 2013 (de 21% à 78%), suivie d'une baisse en 2015 (62%) – la part des répondants ayant éprouvé des problèmes de qualité du service (réseau saturé, problèmes de couverture, ...) est demeurée stable en 2016 et 2017, pratiquement au niveau de 2015. La part des répondants étant confrontés à des coupures de longue durée n'a pas changé depuis 2015 (58% en 2012, 83% en 2013 et 36% à 39% en 2015-2017). Une augmentation des tarifs n'ayant pas suffisamment été annoncée constituait encore 18% des problèmes rencontrés en 2012. Les années suivantes ce fut moins le cas (+/- 10%), mais dans la présente édition nous notons une nouvelle augmentation jusqu'à 18%. En 2013 la part des répondants déclarant que leur opérateur n'avait pas tenu promesse a baissé en comparaison avec 2012 (resp. 13% pour 22%); depuis lors la part est restée stable.

Tableau 27 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? – par édition (plusieurs réponses possibles)

	A	B	C	D	E	F
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Problème de qualité de service	--	21,2% ^{C,D,E,F}	77,7% ^{B,D,E,F}	62,0% ^{B,C}	64,5% ^{B,C}	66,3% ^{B,C}
Service inactif/coupure	58,4% ^{B,C,D,E,F}	82,9% ^{A,C,D,E,F}	25,7% ^{A,B,D,E,F}	37,9% ^{A,B,C}	38,7% ^{A,B,C}	36,0% ^{A,B,C}
Hausse des tarifs insuffisamment annoncée	18,4% ^{B,C,D}	8,7% ^{A,F}	9,9% ^{A,F}	10,4% ^{A,F}	13,6%	17,7% ^{B,C,D}
Promesse non réalisée	24,5% ^{B,C,D,E,F}	13,3% ^A	12,4% ^A	12,2% ^A	14,6% ^A	15,3% ^A
Total (N)	445	615	535	537	586	647

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et sous-groupe D (édition 2015).

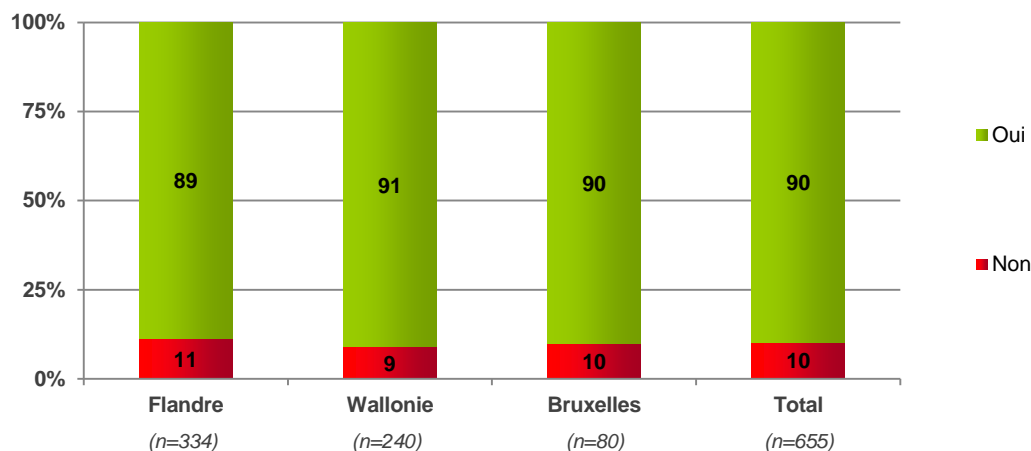
Le revenu du répondant n'intervient pas dans le type de problème rencontré.

3.4.4 Prise de contact avec l'opérateur suite à un problème

90% des répondants ayant éprouvé un ou plusieurs problèmes au cours des trois dernières années ont pris contact avec l'opérateur afin de résoudre le(s) problème(s).

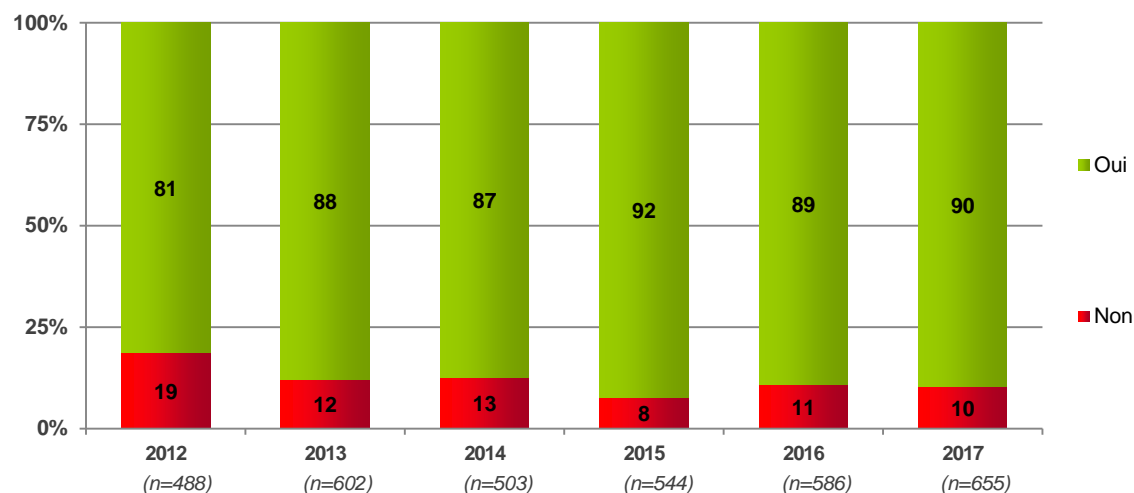
La région où le répondant est domicilié n'influence pas le fait d'avoir ou non pris contact avec l'opérateur suite à un problème.

Figure 47: Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)? – par région



Dans la présente édition, 90% des répondants ont contacté leur opérateur suite à un problème, une part significativement plus importante qu'en 2012 (81%); en 2013, 2015 et 2016 cette part était également plus importante qu'en 2012.

Figure 48: Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)? – par édition

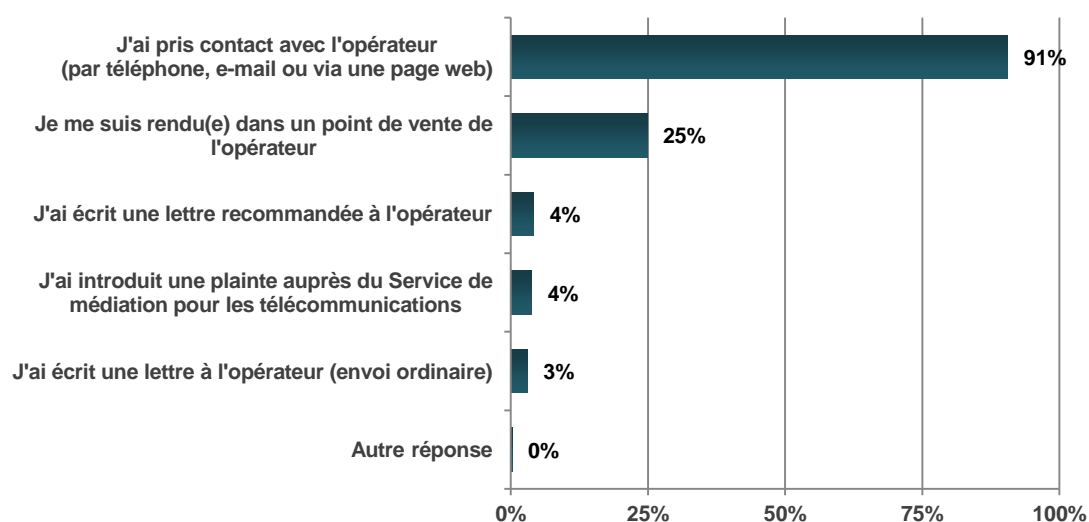


Ni l'âge, ni le revenu du répondant influencent le fait que le répondant contacte ou ne contacte pas l'opérateur à l'occasion d'un problème.

3.4.5 Mode de prise de contact

Nous constatons, dans la figure 49, que les répondants contactant leur opérateur suite à un problème optent pour le téléphone, l'e-mail ou le site internet (91%). 25% se sont rapprochés d'un point de vente de l'opérateur. D'autres modes de prise de contact sont plutôt exceptionnels.

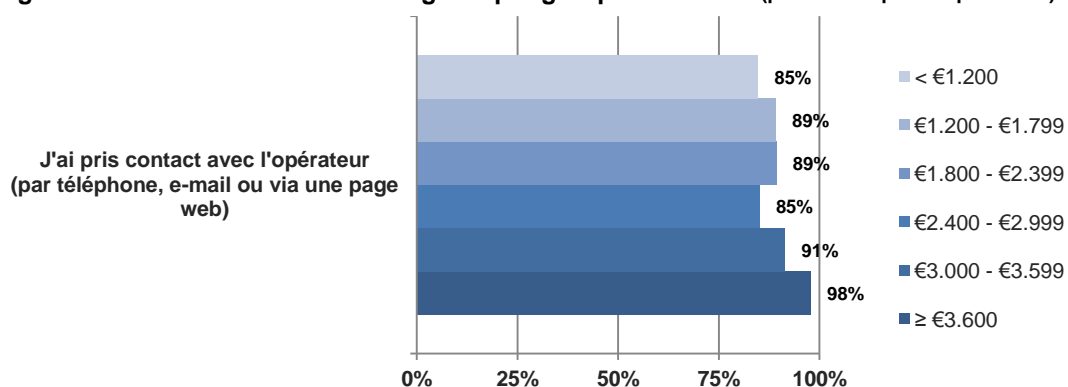
Figure 49 : Comment avez-vous réagi ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 587 répondants ayant contacté leur opérateur suite à un problème

Par rapport au revenu nous constatons que, plus le revenu du répondant est important, plus grande est la probabilité qu'il ait pris contact par téléphone, e-mail ou site internet à l'occasion d'un problème éprouvé (0,308)²⁰.

Figure 50 : Comment avez-vous réagi ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



Base : 505 répondants ayant contacté leur opérateur suite à un problème

²⁰ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = rapport faible; 0,300 - 0,600 = rapport moyen; >0,600 = rapport important).

En comparaison avec les années passées, les répondants contactent moins souvent leur opérateur par courrier (recommandé). En 2012 et en 2014, environ 35% des répondants ayant rencontré un problème se rapprochaient d'un point de vente de leur opérateur; en 2016 et 2017 ce pourcentage est significativement inférieur, à savoir 23% à 25%.

La région dans laquelle le répondant est domicilié n'influence pas la manière dont l'opérateur a été contacté. Par rapport à l'âge, nous n'avons également pas pu noter de rapport univoque.

3.4.6 Raison de l'absence de prise de contact

Nous avons demandé aux répondants pour quelle(s) raison(s) ils n'avaient pas pris contact avec leur opérateur alors qu'ils étaient confrontés à un problème. Les deux raisons les plus souvent mentionnées sont 'j'ai eu peur que cela prenne trop de temps' et 'le problème ne me semblait pas assez important pour réagir' (24 répondants à chaque fois). 17 répondants estimaient en outre qu'on ne leur donnerait pas raison, 12 répondants affirment que cela était trop compliqué et 11 répondants indiquent qu'ils ne savaient pas à qui s'adresser.

Tableau 28: Si vous n'avez pas réagi auprès de votre opérateur, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s) ?

	Total	
	N	%
J'ai eu peur que ça prenne trop de temps	24	37,5%
Je trouvais le problème trop minime pour réagir	24	36,6%
J'ai pensé que je n'aurais pas gain de cause	17	26,7%
Je trouvais ça trop compliqué	12	18,5%
Je ne savais pas à qui m'adresser	11	17,0%
J'estimais que ce n'était pas légitime	5	7,6%
Autre raison	1	1,3%
Total	65	100,0%

3.4.7 Indemnisation après coupure

Nous avons demandé aux répondants ayant rencontré un ou plusieurs problèmes s'ils avaient reçu une indemnisation pour une coupure du service. 17% des répondants n'ont pas subi de coupure. Parmi les répondants ayant subi une coupure (508 répondants), 50% ont répondu ignorer que cela était possible. 18% ne connaissaient pas les démarches à suivre et 6% pensaient que la démarche serait trop longue.

14% ont bénéficié d'une indemnisation suite aux démarches entreprises. Nous constatons que 11% des répondants déclarent ne pas avoir obtenu d'indemnisation, malgré les démarches entreprises.

Il n'y a pas d'écarts significatifs selon les régions, l'âge ou le revenu.

Tableau 29 : Si vous avez subi une coupure dans la réception/l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ? – par région

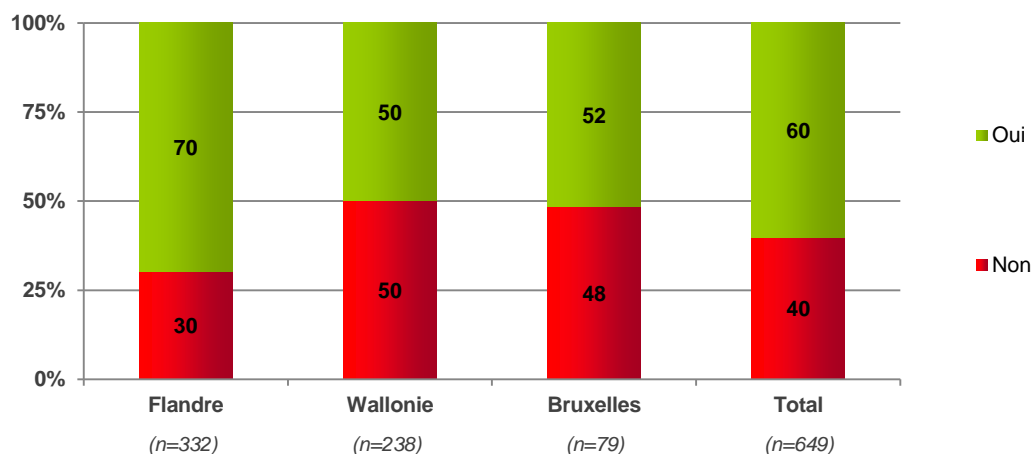
	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Pas d'application, je n'ai pas subi de coupure	61	20,1%	35	15,0%	11	14,1%	107	17,4%
<u>J'ai subi une coupure :</u>	243	79,9%	198	85,0%	66	85,9%	508	82,6%
➤ Oui, j'ai entrepris les démarches et ai reçu une indemnisation	27	11,0%	31	15,4%	12	17,9%	69	13,6%
➤ Non, je ne savais pas que c'était possible	135	55,5%	89	45,0%	29	43,5%	253	49,8%
➤ Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue	12	5,0%	12	6,3%	6	9,6%	31	6,1%
➤ Non, j'ai entrepris les démarches et n'ai pas obtenu d'indemnisation	26	10,9%	21	10,6%	8	11,5%	55	10,9%
➤ Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre	38	15,6%	41	20,5%	11	16,3%	89	17,6%
➤ Non, il n'était pas nécessaire d'obtenir une indemnisation	5	2,0%	5	2,3%	1	1,2%	10	2,0%
Total	304	100,0%	233	100,0%	77	100,0%	615	100,0%

3.4.8 Modification du plan tarifaire par l'opérateur

La question a été posée à tous les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur si celui-ci avait modifié leur plan tarifaire dans les trois dernières années : 60% des réponses étaient positives et 40% négatives.

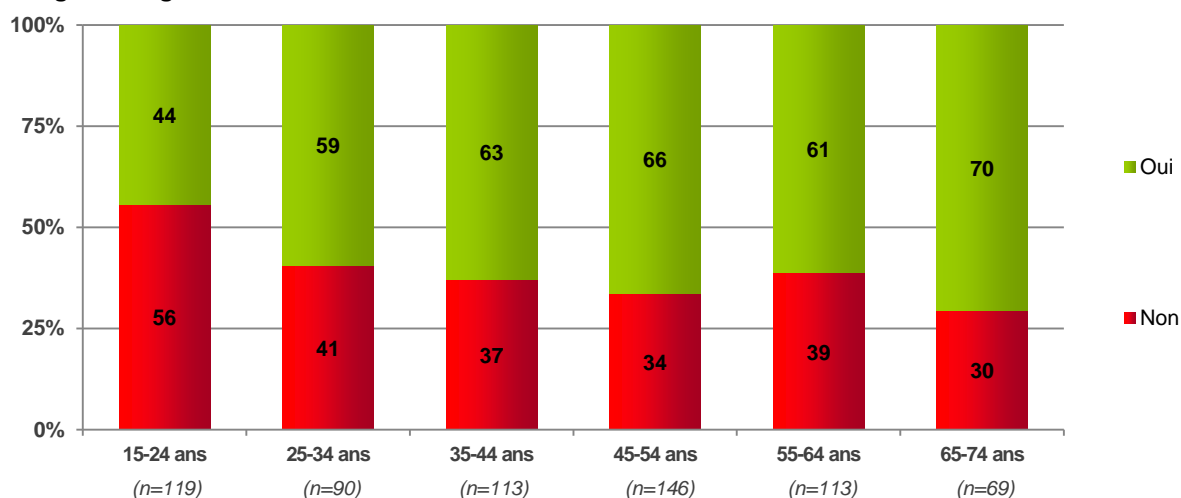
En Flandre, le nombre de répondants affirmant que leur plan tarifaire a été modifié (70%) est significativement plus important par rapport à la Wallonie (50%) et la Région de Bruxelles-Capitale (52%).

Figure 51 : Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire ces trois dernières années ? –par région



Plus le répondant est âgé, plus grande est la probabilité qu'il indique que l'opérateur a modifié le plan tarifaire dans les trois dernières années (-0,187)²¹.

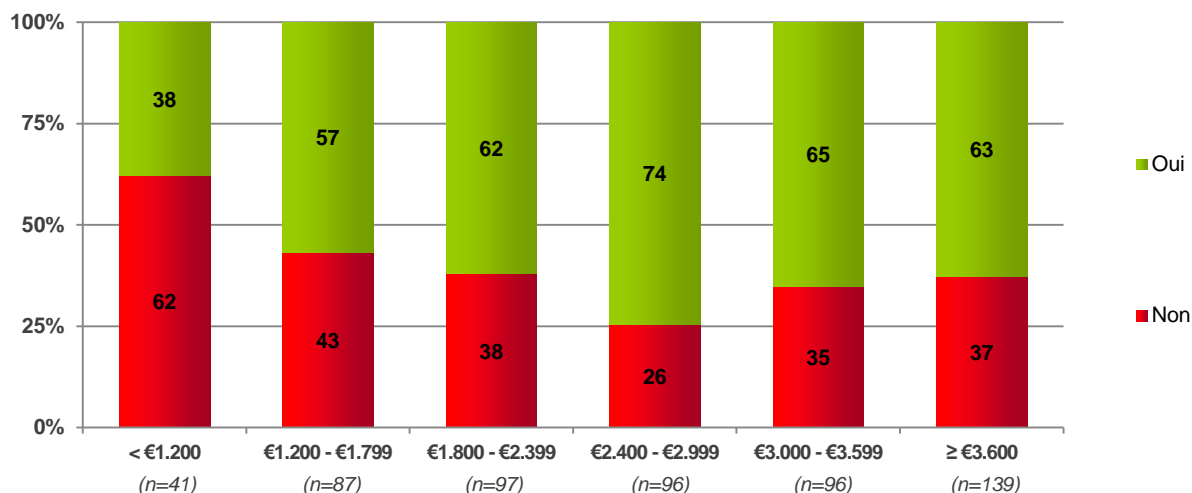
Figure 52 : Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire ces trois dernières années ? –par catégorie d'âge



²¹ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = rapport faible; 0,300 - 0,600 = rapport moyen; >0,600 = rapport important).

Plus le revenu du répondant est important, plus grande est la probabilité qu'il indique que l'opérateur a modifié le plan tarifaire dans les trois dernières années (-0,133).

Figure 53: Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire ces trois dernières années ? –par groupe de revenu



3.4.9 Changement d'opérateur suite à une modification de plan tarifaire

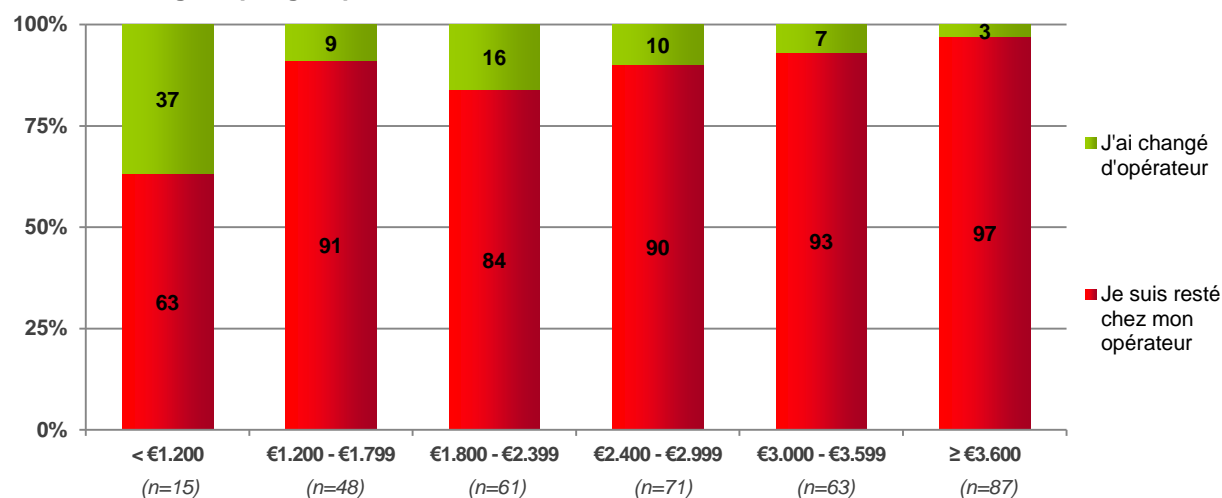
La grande majorité des répondants pour qui le plan tarifaire a été modifié durant les trois dernières années est resté fidèle à son opérateur, seuls 10% affirment avoir changé d'opérateur suite à un changement de tarif.

Il existe un rapport plutôt important avec le revenu du répondant : plus le revenu est bas, plus le répondant est enclin à changer d'opérateur (-0,403)²². Dans les catégories de revenu les plus bas (< € 1.200), 37% indiquent avoir changé d'opérateur à cause d'un changement de tarif; pour les autres groupe de revenu, ce pourcentage est de 3% à 16%.

Le fait de changer ou non d'opérateur suite à une modification du plan tarifaire, n'est pas influencé par la région où l'on est domicilié, ni par l'âge du répondant.

²² Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = rapport faible; 0,300 - 0,600 = rapport moyen; >0,600 = rapport important).

Figure 54: Si votre opérateur a changé le plan tarifaire ces trois dernières années, comment avez-vous réagi? – par groupe de revenu



3.4.10 Conclusion en cas de problèmes et comportement suite à ces problèmes

- Au cours des trois dernières années, quatre répondants sur dix (42%) ont éprouvé un problème avec leur opérateur. Cette part est significativement inférieure aux éditions de 2013 à 2015 (48% à 53%) et retrouve ainsi le niveau des éditions 2012 (44%) et 2016 (42%).
- Les services occasionnant le plus souvent des problèmes sont l'internet à la maison (fixe ou wifi) et la télévision.
- Le problème le plus souvent mentionné concerne la qualité de service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture).
- Neuf répondants sur dix contactent leur opérateur lorsqu'ils subissent un problème. La prise de contact s'effectue principalement par téléphone, e-mail ou via le site internet de l'opérateur (91%); on se rapproche moins fréquemment d'un point de vente (25%).
- La moitié des répondants subissant une coupure dans la réception ou dans l'utilisation d'un service de télécommunication ignoraient pouvoir demander, en compensation, une indemnisation à leur opérateur.
- La grande majorité des répondants pour qui le plan tarifaire a été modifié durant les trois dernières années est resté fidèle à son opérateur, seuls 10% affirment avoir changé d'opérateur suite à un changement de tarif.

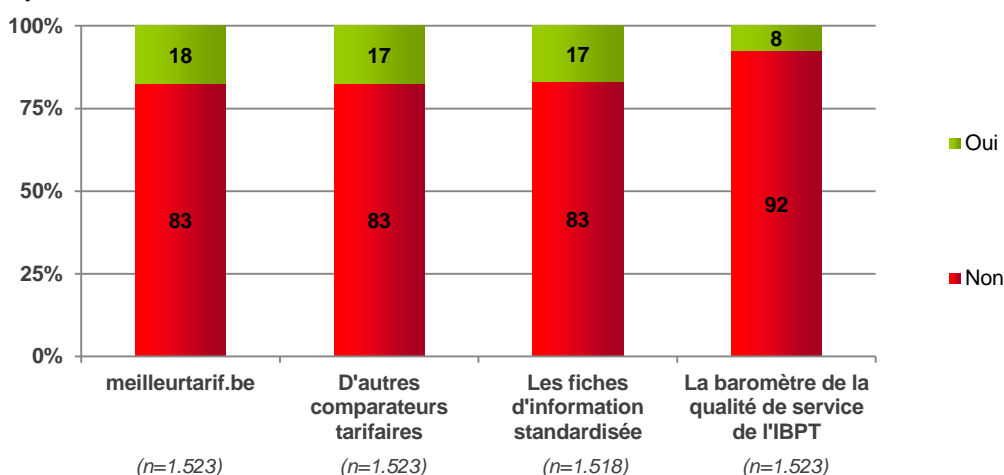
3.5 Comparaison

Dans la quatrième partie de l'enquête, nous vérifions dans quelle mesure les répondants peuvent facilement comparer les différents opérateurs, d'une part au niveau des services offerts, d'autre part au niveau des prix de ces services. Nous ferons également le point sur le comparateur tarifaire de l'IBPT. Ce programme est-il connu ? Comment est-il évalué ? Incite-t-il le consommateur à changer d'opérateur ?

3.5.1 Connaissance et utilisation des services de comparaison

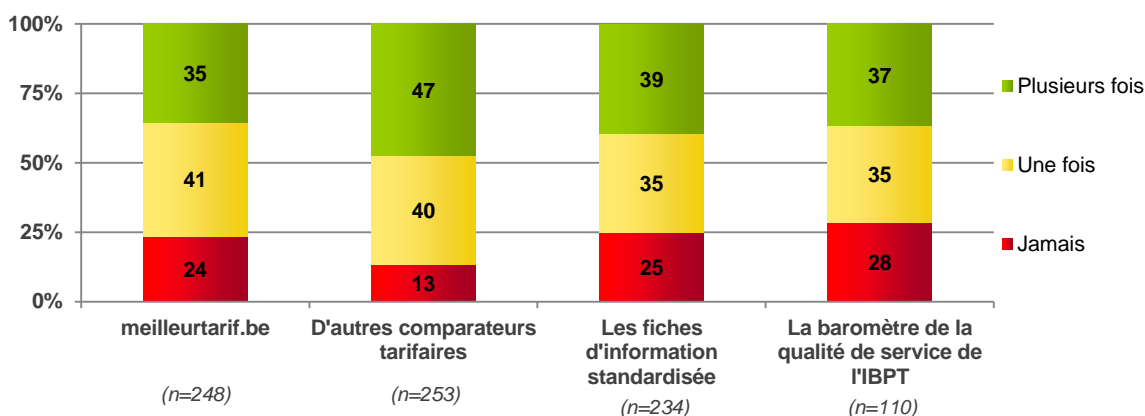
Un répondant sur huit connaît les services et auxiliaires suivants, pour comparer l'offre des différents opérateurs : le comparateur tarifaire de l'IBPT (meilleurtarif.be) et les fiches d'information standardisée. 17% des répondants affirment par ailleurs connaître un autre programme de comparaison. Le baromètre de la qualité des services de l'IBPT est moins connu, à savoir par 8% des répondants.

Figure 55 : Connaissez-vous les outils suivants pour comparer les offres des opérateurs ?



L'utilisation de services de comparaison de tarifs est semblable pour plusieurs services : parmi les répondants qui affirment connaître le service concerné (meilleurtarif.be, fiches d'information ou baromètre), un quart affirme n'en avoir jamais fait usage, entre 35% et 40% les a utilisés une seule fois et un pourcentage équivalent les a utilisés plusieurs fois déjà. Les répondants qui disent connaître un autre service de comparaison de tarifs, utilisent cet autre service proportionnellement un peu plus souvent : 47% plusieurs fois, 40% une fois et 13% jamais.

Figure 56 : Si vous connaissez plusieurs de ces outils, combien de fois l'avez-vous déjà utilisé?



En rassemblant les données ci-dessus, nous observons que 28% de tous les répondants a déjà fait usage d'un service de comparaison de tarif : 10% une seule fois et 19% plusieurs fois.

Les répondants dans la catégorie d'âge la plus jeune de 15 à 24 ans n'ont pas uniquement, et de manière significative, plus souvent utilisé au moins une fois le service de comparaison de tarif que les répondants de la catégorie d'âge de 65 à 74 ans (resp. 37% pour 18%), mais une plus grande part entre eux indique l'avoir déjà fait plusieurs fois (resp. 29% pour 10%).

Ces chiffres ne diffèrent pas entre les régions, ni entre les différentes catégories de revenu.

3.5.2 Comparateur tarifaire de l'IBPT

3.5.2.1 DERNIÈRE UTILISATION

Parmi les répondants qui, à la question 21, ont répondu avoir utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT au moins une fois, 36% déclarent l'avoir utilisé durant les 12 derniers mois. Pour 45%, ils l'ont utilisé voilà plus d'un an, et 20% ne s'en souvient plus.

Il n'y a pas de différences entre les régions.

Tableau 30: Si vous avez déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtarif.be, quand avez-vous l'utilisé pour la dernière fois ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Durant les 12 derniers mois	34	35,0%	22	35,9%	8	38,9%	63	35,7%
Il y a plus d'un an	47	48,1%	24	39,1%	9	45,5%	79	44,7%
Je ne sais pas / je ne me souviens pas	16	17,0%	15	24,9%	3	15,6%	35	19,5%
Total	97	100,0%	60	100,0%	20	100,0%	177	100,0%

Malgré le fait que, par comparaison avec les éditions précédentes, plus de répondants disent avoir utilisé au moins une fois le comparateur tarifaire de l'IBPT (12% en 2017 pour 3% à 7% en 2012-2016), il semble qu'ils l'aient utilisé il y a longtemps déjà : dans la présente édition, 36% des utilisateurs l'ont consulté au cours des 12 derniers mois, alors que, dans les éditions antérieures, c'était le cas pour 48% à 72% des utilisateurs.

Tableau 31: Si vous avez déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtarif.be, quand avez-vous l'utilisé pour la dernière fois ? – par édition

	A	B	C	D	E	F
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Durant les 12 derniers mois	--	72,1% ^{E,F}	51,6% ^F	57,3% ^F	48,2% ^{B,F}	35,7% ^{B,C,D,E}
Il y a plus d'un an	--	12,6% ^{C,E,F}	38,2% ^B	32,6%	42,6% ^B	44,7% ^B
Je ne sais/me souviens pas	--	15,3%	10,3%	10,0%	9,3% ^F	19,5% ^E
Total (N)	--	56	73	70	91	177

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et sous-groupe D (édition 2015).

3.5.2.2 ÉVALUATION DE LA FACILITÉ D'UTILISATION & PERTINENCE DES RESULTATS

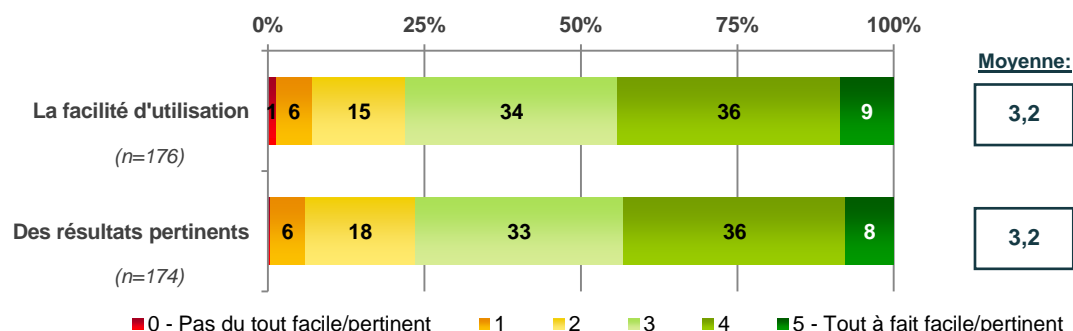
Nous avons demandé aux répondants ayant déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT d'évaluer leur expérience d'utilisateur en fonction de deux aspects : la facilité d'utilisation et la pertinence des résultats.

En général, les répondants du comparateur tarifaire semblent avoir un avis plutôt positif par rapport à la facilité d'utilisation du programme ainsi que la pertinence des résultats.

Concernant la facilité d'utilisation, nous constatons que 44% des répondants ayant déjà fait usage du comparateur tarifaire attribuent un score 4 sur 5 ou même 5 sur 5, ce qui indique qu'ils évaluent que l'utilisation du comparateur tarifaire est plutôt facile à très facile. 22% déclarent que le comparateur n'est pas facile à utiliser.

Concernant la pertinence des résultats, nous constatons un rapport identique : 43% estiment que les résultats sont pertinents (score: ≥ 4 sur 5) et 33% estiment qu'ils sont plutôt pertinents (score : 3 sur 5). 24% estiment que les résultats ne sont pas vraiment ou pas du tout pertinents (score : ≤ 2 sur 5).

Figure 57: Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, diriez vous: qu'il est facile de l'utiliser / que les résultats sont pertinents ?



Plus le revenu du répondant est élevé, mieux il évalue la facilité d'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT (0,236)²³.

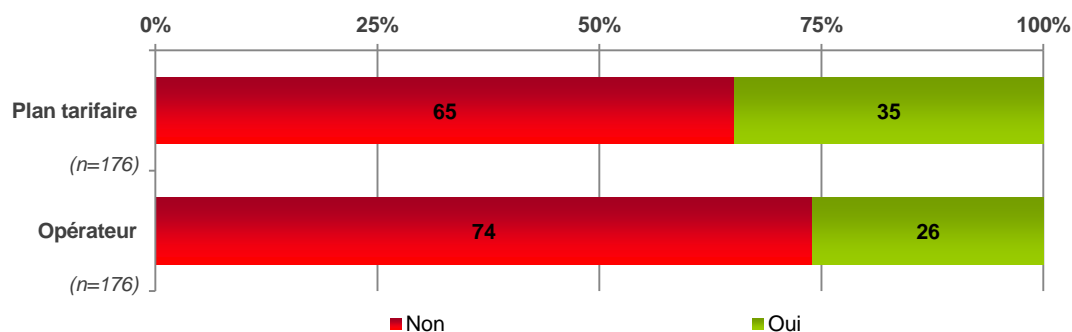
L'évaluation du comparateur tarifaire de l'IBPT ne diffère pas entre les régions, ni entre les différentes catégories d'âge.

3.5.2.3 COMPORTEMENT APRÈS UTILISATION : CHANGEMENT DE PLAN TARIFIRE ET/OU D'OPÉRATEUR

À la question de savoir si la consultation du comparateur tarifaire a engendré un changement de plan tarifaire et/ou d'opérateur, 35% des répondants déclarent avoir changé de plan tarifaire et 26% d'opérateur.

Nous n'avons pu constater de différences entre les régions, les catégories d'âge et de revenu.

Figure 58: Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, cela vous a-t-il fait changer de plan tarifaire et/ou d'opérateur ?



²³ Mesure d'association utilisée : Spearman's rho (interprétation : <0,300 = rapport faible; 0,300 - 0,600 = rapport moyen; >0,600 = rapport important).

En 2015, la part de répondants ayant changé de plan tarifaire et/ou d'opérateur suite à la consultation du comparateur tarifaire de l'IBPT était faible (resp. 10% et 8%). En 2016 et 2017, le pourcentage de répondants augmente et atteint le niveau des éditions 2012 à 2014 (resp. 35% et 26% en 2016 et 2017).

Tableau 32: Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, cela vous a-t-il fait changer de plan tarifaire et/ou d'opérateur ? – par édition

	A	B	C	D	E	F
Plan tarifaire	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Oui	30,0%	22,0%	35,7% ^D	9,9% ^{C,E}	35,2% ^D	34,8% ^D
Non	70,0%	78,0%	64,3% ^D	90,1% ^{C,E}	64,8% ^D	65,2% ^D
Total (N)	36	51	72	70	91	176
Opérateur	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Oui	19,9%	25,7%	19,7%	7,6% ^E	26,3% ^D	26,0% ^D
Non	80,1%	74,3%	80,3%	92,4% ^E	73,7% ^D	74,0% ^D
Total (N)	33	53	68	70	91	176

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et sous-groupe D (édition 2015).

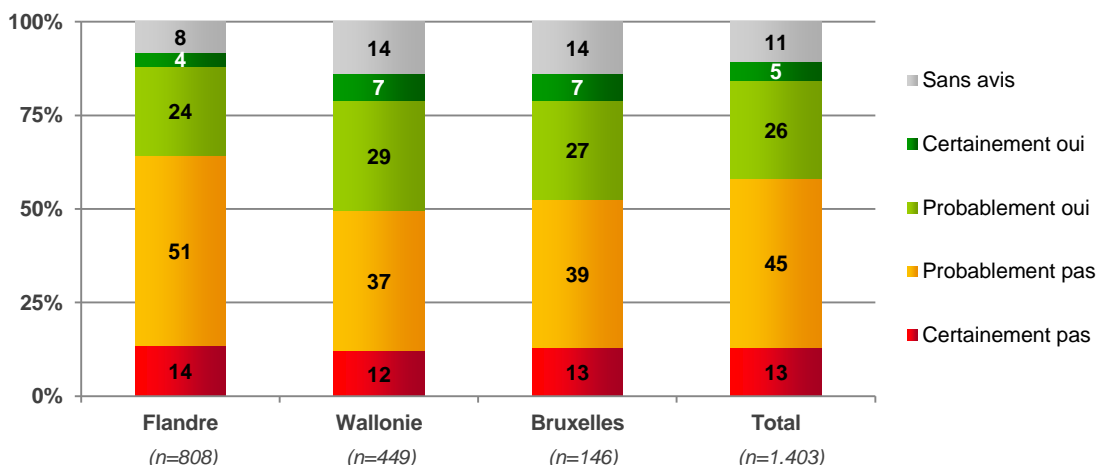
3.5.3 Evaluation du tarif actuel

Nous constatons que plus de la moitié des répondants (58%) estiment ne pas disposer de l'offre la meilleure marché sur le marché sur base de leur profil consommateur; un répondant sur sept (13%) en est même convaincu.

D'autre part nous notons que 31% des répondants estiment disposer effectivement de l'offre la meilleure marché sur le marché sur base de leur profil consommateur; et 5% qui en sont persuadés.

La Flandre compte une part significativement plus importante de répondants qui estiment ne pas bénéficier du tarif le meilleur marché (64%) par rapport à la Wallonie et la Région de Bruxelles-Capitale (resp. 50% et 52%).

Figure 59: Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation ? – par région



Les différences par catégorie de revenu sont reprises dans le tableau ci-dessous.

Tableau 33: Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation ? – par groupe de revenu

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Certainement oui	11,8% ^{E,F}	6,8%	6,2%	5,4%	2,7% ^A	3,0% ^A
Probablement oui	22,1%	27,1%	24,1%	30,0%	24,7%	23,6%
Probablement pas	37,1% ^E	41,2% ^E	44,1%	46,1%	55,7% ^{A,B}	50,1%
Certainement pas	16,4%	10,1%	18,4%	13,7%	12,8%	13,7%
Sans avis	12,7%	14,8% ^{D,E}	7,3%	4,8% ^B	4,1% ^B	9,6%
Total (N)	102	270	216	203	214	267

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (< 1.200 euros) et sous-groupe D (2.400 - 2.999 euros).

Dans la présente édition, la part de répondants qui sont convaincus de ne pas disposer du tarif le meilleur marché sur le marché (58%), est significativement plus élevée que dans les précédentes éditions de 2013 jusqu'à 2016 (53% à 54%); l'édition 2012 est la seule par rapport à laquelle nous ne notons pas de différence.

Nous ne pouvons constater de différences selon groupe d'âge.

3.5.4 Comparaison des services et des prix des opérateurs

Afin d'obtenir un aperçu de la mesure dans laquelle les répondants estiment pouvoir aisément comparer entre les opérateurs les services proposés, les prix demandés et – nouveauté pour la présente édition – la qualité prévue, nous leurs avons demandé d'attribuer une cote sur une échelle de 0 ('pas du tout facile') à 5 ('tout à fait facile') pour quatre services de télécommunication – la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, l'accès à internet, et les offres groupées/packs.

Il apparaît qu'environ 20% des répondants estiment qu'il est généralement facile (score : ≥ 4 sur 5) de comparer les services proposés, les prix demandés et la qualité prévue des différents opérateurs. 25% affirment en outre que cela est plus ou moins facile (score : 3 sur 5).

Il s'ensuit qu'un peu plus de la moitié des répondants estiment qu'il n'est pas facile (score : ≤ 2 sur 5) de comparer les services offerts, les prix demandés et la qualité prévue des opérateurs.

Les scores moyens vont de 1,9 à 2,3 sur 5 et confirment la bipartition des répondants en un groupe qui estime qu'il est plutôt facile de comparer et un groupe de la même taille qui estime que cela n'est pas tellement facile.

Figure 60 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les SERVICES OFFERTS?

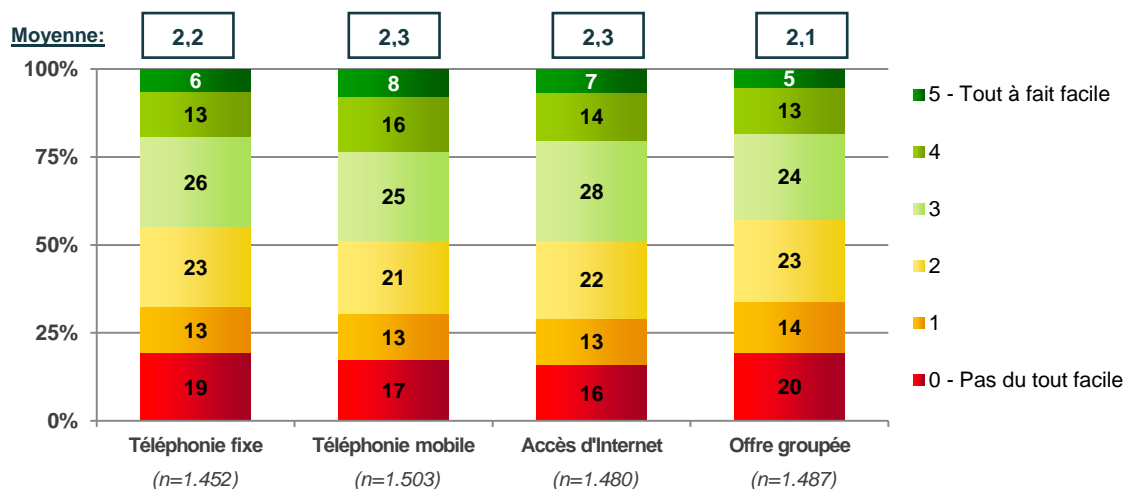


Figure 61 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les PRIX DEMANDES ?

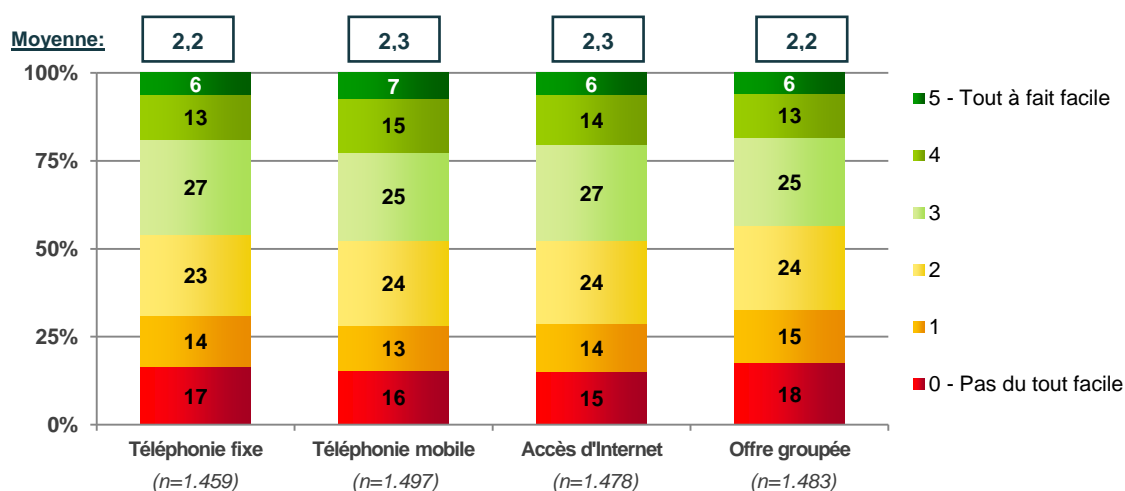
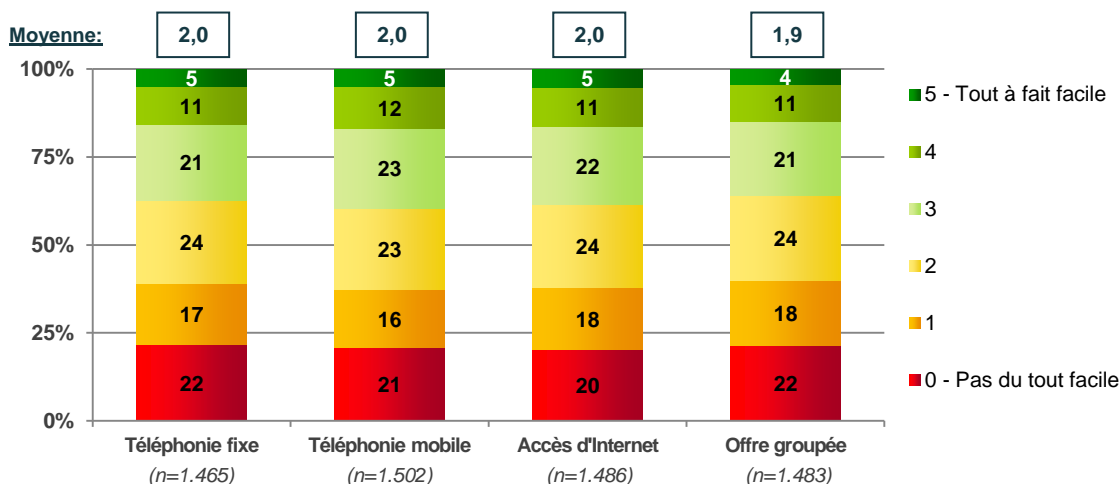


Figure 62: En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer la QUALITE FOURNIE ?



Nous constatons deux différences par région : en moyenne les répondants wallons estiment qu'il est plus facile de comparer les prix de l'accès à l'internet et des offres groupées entre les différents opérateurs (resp. 2,4 et 2,3 sur 5), par comparaison avec les répondants flamands (resp. 2,2 et 2,1 sur 5).

Selon catégorie d'âge et pour tous les services : plus le répondant est jeune, plus il compare aisément entre eux les services proposés, les prix demandés et la qualité prévue des différents opérateurs (-0,145 à -0,248)²⁴.

Par catégorie de revenu nous constatons quelques rapports aussi, quoique de manière moins importante que par catégorie d'âge : moins le revenu du répondant est élevé, plus aisément il compare entre eux les services proposés en ce qui concerne l'accès à l'internet et les offres groupées entre les différents opérateurs (-0,062 et -0,097); plus aisément il compare entre eux les prix demandés pour la téléphonie mobile, l'accès à l'internet et les offres groupées entre les différents opérateurs (-0,072, -0,080 et -0,093); et plus aisément il compare entre eux la qualité prévue de la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, l'accès à l'internet et les offres groupées entre les différents opérateurs (-0,068, -0,086, -0,113 et -0,113).

Puisque cette édition a adopté une échelle de 0 à 5 alors que les éditions 2012 jusqu'à 2015 ont toujours travaillé avec une échelle de 0 à 10, nous pouvons seulement effectuer une comparaison avec l'édition 2016. Nous constatons pour tous les services (la téléphonie fixe et mobile, l'accès à l'internet et les offres groupées) un score significativement inférieur dans la présente édition par rapport à l'édition 2016. Il s'ensuit que les répondants de la présente édition estiment plus difficile que les répondants de l'édition 2016 de comparer entre eux les services proposés et les prix demandé des différents opérateurs. En ce qui concerne la qualité prévue des opérateurs, aucune comparaison ne peut être faite, puisque ce sujet a été repris pour la première fois dans le questionnaire de la présente édition.

²⁴ Mesure d'association utilisée : Spearman's rho (interprétation : <0,300 = rapport faible; 0,300 - 0,600 = rapport moyen; >0,600 = rapport important).

3.5.5 Conclusion de la comparaison des opérateurs

3.5.5.1 CONCERNANT L'UTILISATION DES SITES DE COMPARAISON

- 72% des répondants n'ont pas une seule fois consulté un site de comparaison pour comparer les opérateurs.

3.5.5.2 CONCERNANT LE COMPAREUR TARIFAIRE DE L'IBPT, WWW.MEILLEURTARIF.BE

- 83% des répondants ignorent de quoi il s'agit et seuls 12% des répondants ont déjà consulté le comparateur tarifaire;
- 36% des répondants ayant utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, l'ont fait dans les 12 derniers mois;
- 44% des répondants ayant utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, estiment que son utilisation est (très) facile (score : ≥ 4 sur 5);
- 43% des répondants ayant utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, estiment que les résultats sont (très) pertinents (score : ≥ 4 sur 5);
- 35% des répondants ayant utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, ont changé de plan tarifaire suite à la consultation des résultats;
- 26% des répondants ayant utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, ont changé d'opérateur après consultation des résultats.

3.5.5.3 CONCERNANT L'OPINION DES RÉPONDANTS PAR RAPPORT À L'OFFRE DONT ILS BÉNÉFICIENT

- 58% des répondants estiment qu'ils ne bénéficient probablement pas de l'offre la moins chère du marché en fonction de leur profil d'utilisation.
- 13% des répondants estiment certainement ne pas bénéficier de l'offre la moins chère du marché en fonction de leur profil d'utilisation.

3.5.5.4 CONCERNANT LA COMPARAISON DE PRIX DEMANDÉS ET DES SERVICES PROPOSÉS

- Il semble plutôt difficile d'effectuer une comparaison des prix demandés et des services proposés par les opérateurs. Les scores moyens les plus élevés concernent la téléphonie mobile et l'accès internet : 2,3 sur 5, autant pour les services proposés que pour les prix demandés.

3.6 Changement d'opérateur et transparence

Cette partie traite du changement d'opérateur. Pour les services de télécommunications fixes d'une part (c.-à-d. les offres groupées, la téléphonie fixe, et l'accès à l'internet) et la téléphonie mobile d'autre part, nous avons, entre autres, examiné pour quelles raisons on change ou non d'opérateur, si un changement éventuel s'est facilement effectué, et dans quelle mesure le changement d'opérateur est jugé comme étant facile par le répondant.

Puisque dans les éditions précédentes le questionnement a porté sur les trois services fixes, la comparaison entre les éditions ne peut se faire qu'au niveau de la téléphonie mobile.

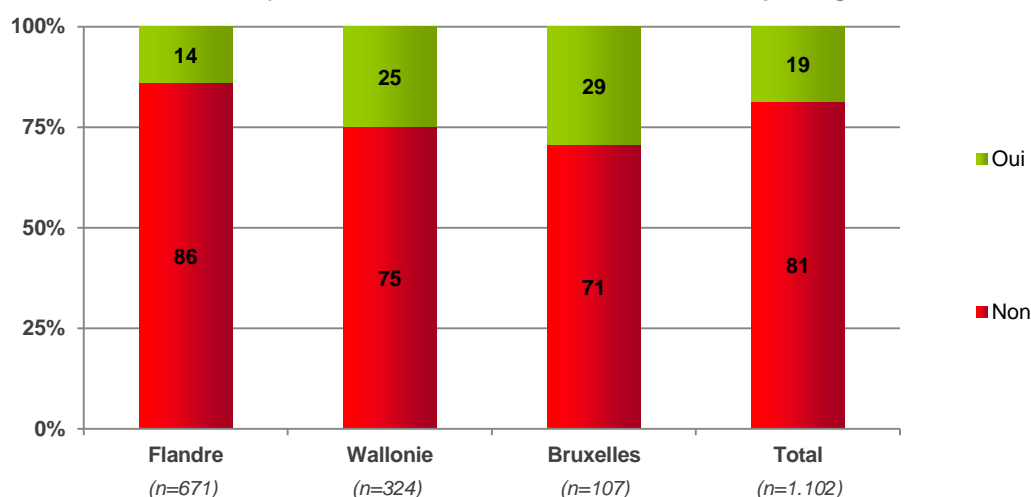
3.6.1 Les services fixes

3.6.1.1 CHANGEMENT D'OPÉRATEUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

Parmi les répondants disposant actuellement d'un service de télécommunication fixe (une offre groupée, la téléphonie fixe et/ou l'accès internet), 19% ont changé d'opérateur au cours des trois dernières années.

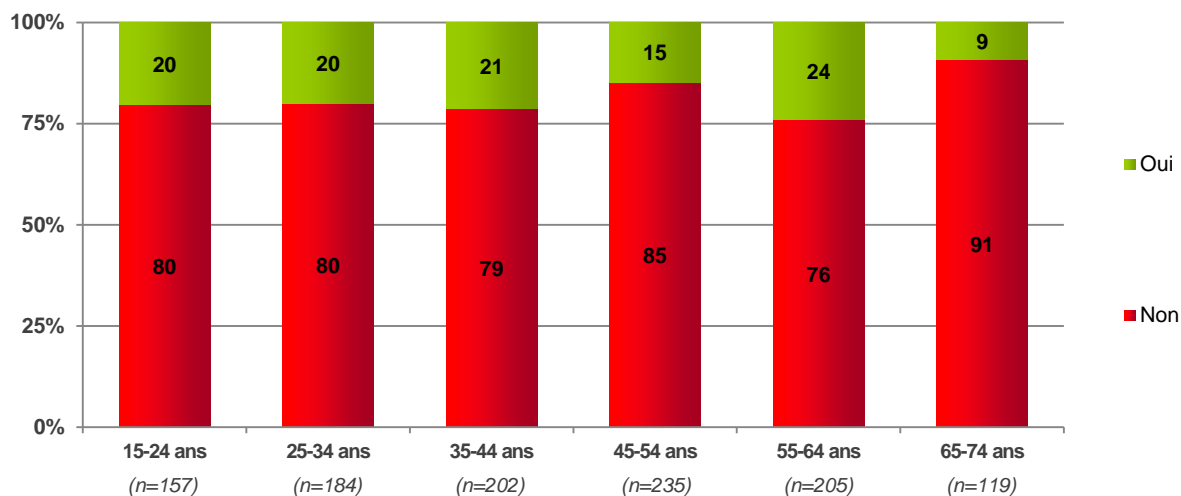
En Wallonie et dans la Région de Bruxelles-Capitale plus de répondants déclarent avoir changé d'opérateur durant les trois dernières années, par rapport à la Flandre (resp. 25% et 29% pour 14%).

Figure 63: Avez-vous changé de fournisseur de services fixes (offre groupée, téléphonie fixe ou accès internet) au cours de ces 3 dernières années ? – par région



Par âge, aucun rapport univoque ne peut être constaté. Nous observons néanmoins que les répondants les plus âgés (65 à 74 ans) ont moins souvent changé d'opérateur fixe (9%); la différence est toutefois uniquement significative par rapport aux 55 à 64 ans (24%).

Figure 64: Avez-vous changé de fournisseur de services fixes (offre groupée, téléphonie fixe ou accès internet) au cours de ces 3 dernières années ? – par catégorie d'âge

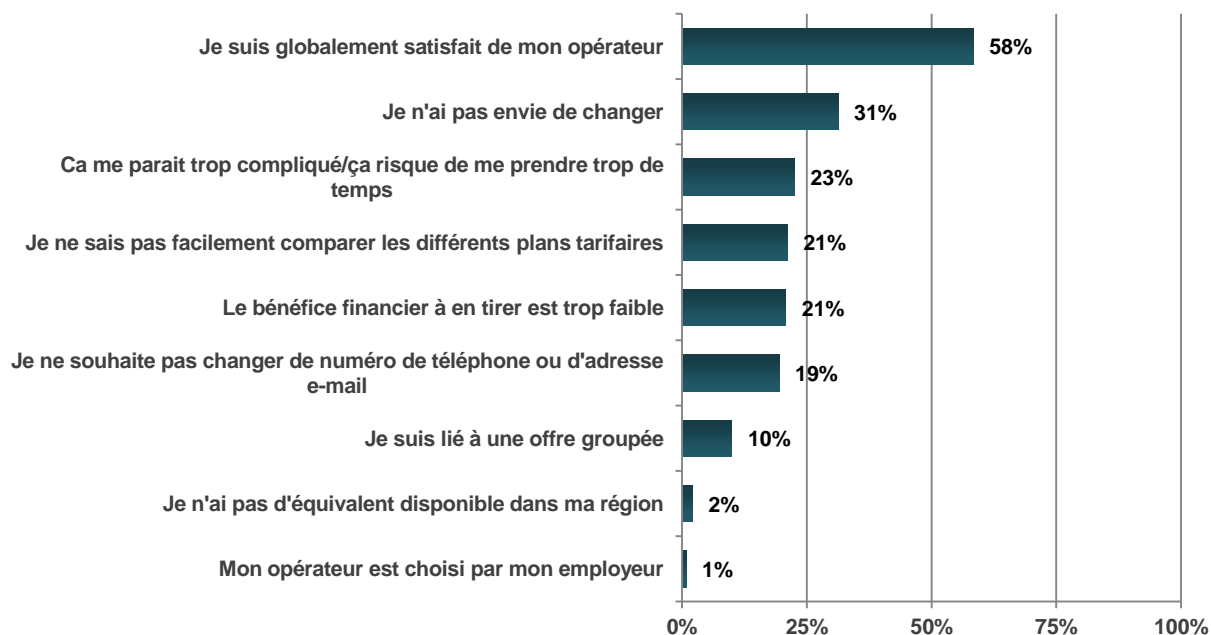


Par catégorie de revenu nous n'observons pas de différence au niveau de la part des répondants indiquant avoir changé d'opérateur au cours des trois dernières années.

3.6.1.2 RAISON(S) POUR NE PAS CHANGER

La raison la plus souvent mentionnée pour ne pas changer de fournisseur d'offre groupée durant les trois dernières années est la satisfaction globale par rapport à l'opérateur actuel (58%). Les autres raisons mentionnées sont les suivantes : ne pas avoir envie de changer (31%), cela semble compliqué de changer / cela pourrait prendre trop de temps (23%), il n'est pas facile de comparer les différents plans tarifaires (21%), le bénéfice financier escompté est trop faible (21%), et on ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail (19%).

Figure 65: Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé de fournisseur de services fixes, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles)



Base: 862 répondants n'ayant pas changé de fournisseur d'offre groupée au cours des trois dernières années

Trois différences significatives peuvent être observées par région : 62% des répondants flamands disent être généralement satisfaits de leur opérateur actuel, alors que cette part est de 48% dans la Région de Bruxelles-Capitale; 23% des répondants flamands ne veulent pas changer parce qu'ils veulent (entre autres) conserver leur numéro de téléphone ou leur adresse e-mail, seuls 11% des répondants wallons mentionnent cette raison pour ne pas changer d'opérateur; en Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale, 4% à 5% des répondants affirment qu'il n'existe tout simplement pas d'opérateur équivalent permettant de changer, alors que seul 1% des flamands évoque cet argument.

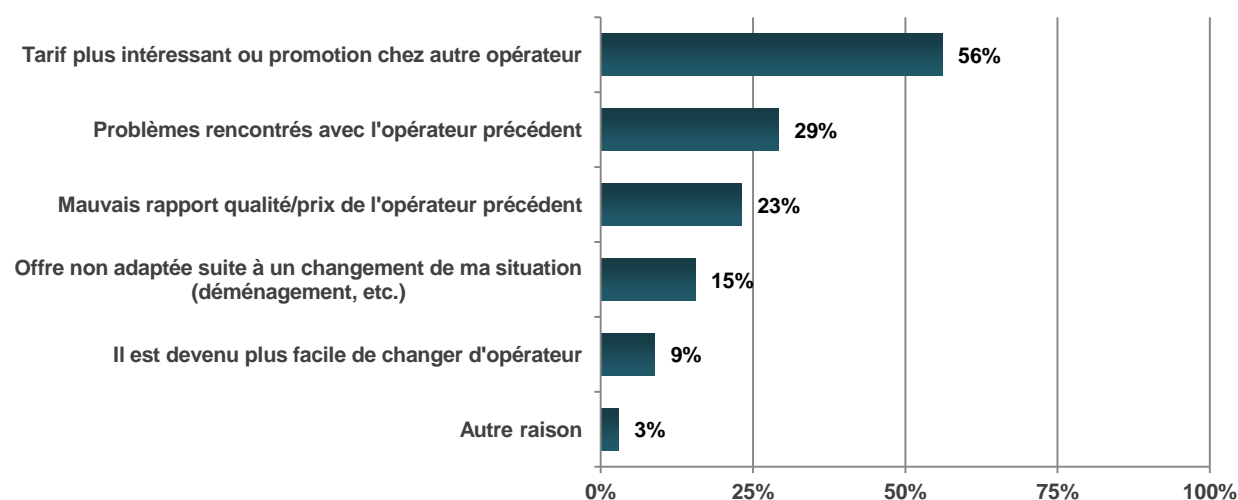
Plus le répondant est âgé, plus souvent il ne change pas de fournisseur parce qu'il ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail (0,330), ou parce qu'il n'est pas facile de comparer les différents plans tarifaires (0,124). Nous constatons au contraire que, plus le répondant est jeune, plus souvent il affirme être lié à une offre groupée et que c'est la raison pour laquelle il ne change pas d'opérateur (-0,197).

Il apparaît par ailleurs que plus le revenu familial mensuel net est élevé, plus souvent on indique comme raison de ne pas changer d'opérateur le fait qu'on est globalement satisfait de son opérateur actuel (0,197), le faible bénéfice financier escompté (0,191) et la difficulté de comparer les différents plans tarifaires (0,143). Quand le revenu est moins élevé, on constate une propension plus faible au changement (-0,152).

3.6.1.3 RAISON(S) POUR CHANGER

Un peu plus de la moitié des répondants (56%) ayant changé de fournisseur de services fixes au cours des trois dernières années indiquent comme raison un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur. Trois répondants sur dix (29%) mentionnent en outre des problèmes avec l'opérateur comme étant la raison, ou une des raisons, du changement. 23% mentionnent un mauvais rapport qualité-prix chez l'opérateur précédent. Pour 15% des répondants l'offre n'était plus adaptée suite à un changement dans leur situation personnelle, et 9% indiquent enfin qu'un changement d'opérateur est devenu plus facile.

Figure 66: Si, au cours des 3 dernières années, vous avez changé de fournisseur de services fixes, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 204 répondants ayant changé de fournisseur de services fixes durant les trois dernières années

Nous ne constatons qu'une seule relation significative liée aux catégories d'âge du répondant : plus le répondant est jeune, plus souvent un tarif plus intéressant, ou une promotion chez un autre opérateur sont à la base du changement (-0,232).²⁵

Par catégorie de revenu nous constatons un autre rapport significatif : plus le revenu du répondant est élevé, plus souvent le mauvais rapport qualité-prix du précédent opérateur est évoqué comme raison du changement (-0,264).

La région où le répondant est domicilié n'influence pas le(s) raison(s) de changement d'opérateur.

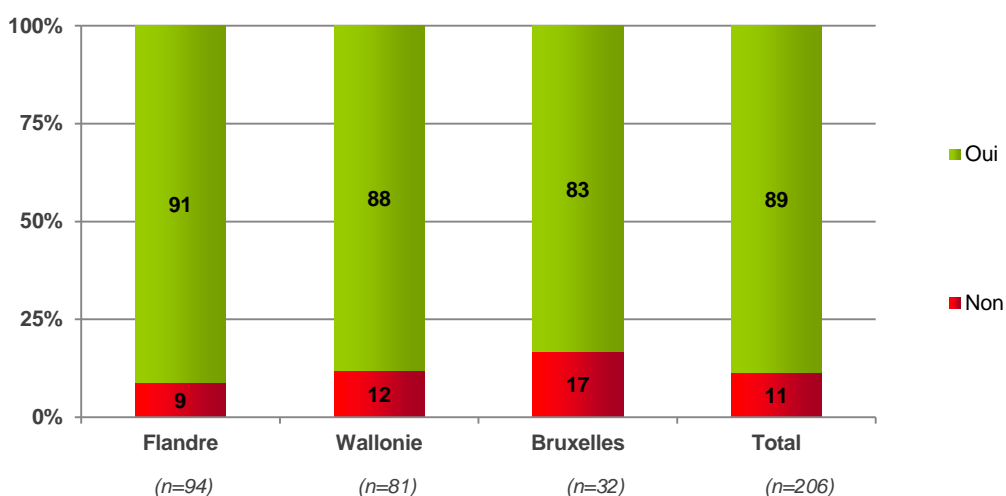
²⁵ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = rapport faible; 0,300 - 0,600 = rapport moyen; >0,600 = rapport important).

3.6.1.4 FACILITÉ DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Nous avons demandé aux personnes qui ont changé de fournisseur de services fixes (offre groupée, téléphonie fixe et/ou accès internet) si le changement s'est fait facilement. 89% des répondants indiquent que tel était le cas.

Dans les trois régions, les répondants estiment en une même mesure que le changement d'opérateur a été effectué facilement. Nous n'en pouvons pas non plus constater de rapport avec l'âge ou le revenu.

Figure 67: Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ? – par région



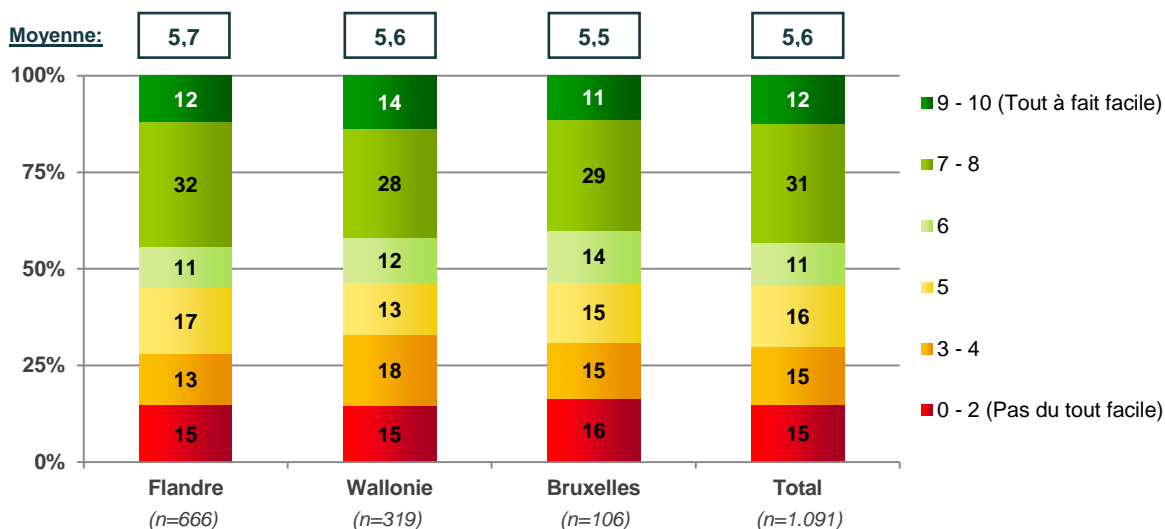
La raison la plus fréquemment évoquée pour la difficulté de changement de fournisseur concerne l'information incomplète sur les possibilités techniques du changement (9 des 21 répondants). Les autres raisons sont, par ordre décroissant : un retard au niveau du service (7 répondants), une double facturation (6 répondants), le non-respect de la date fixée par le technicien (5 répondants), coupure trop rapide du service précédent (2 répondants à chaque fois).

3.6.1.5 CHANGER FACILEMENT DE FOURNISSEUR DE SERVICES FIXES

Enfin, nous avons demandé aux répondants disposant d'une offre groupée, de la téléphonie fixe et/ou de l'accès internet, d'évaluer la facilité de changer de fournisseur d'offre groupée en attribuant un score allant de 0 à 10, 0 correspondant à 'pas du tout facile' et 10 à 'tout à fait facile'. Quatre répondants sur dix (43%) estiment qu'il est (plutôt) facile de changer d'opérateur (score : ≥ 7 sur 10). 11% attribuent un 6 sur 10. Ceci implique que presque la moitié des répondants (46%) estime qu'il n'est pas (vraiment) facile de changer de fournisseur d'offre groupée; ceci ressort également du score moyen de 5,6 sur 10.

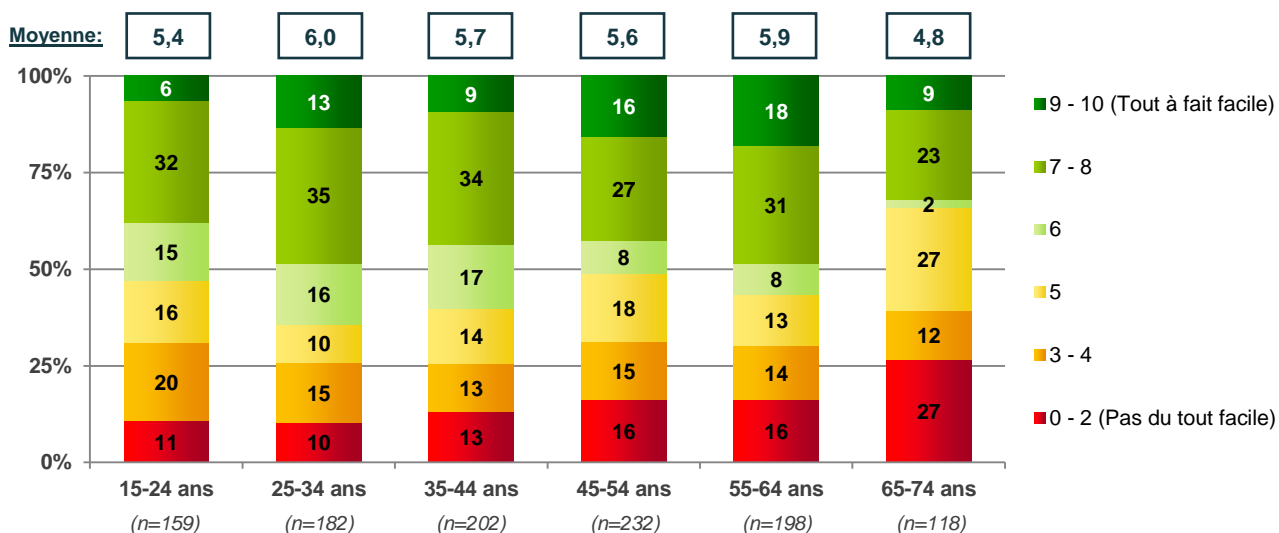
Les scores moyens ne diffèrent pas selon les trois régions.

Figure 68 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par région



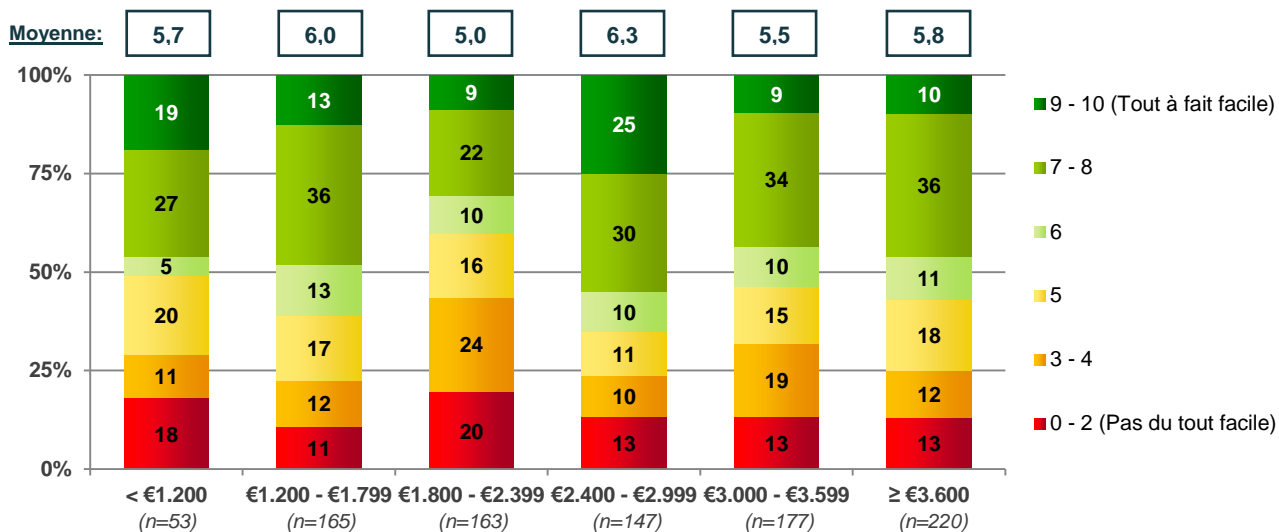
Les répondants de 65 à 74 ans donnent un score significativement moins élevé – ils éprouvent donc plus de difficulté pour changer d'opérateur pour les services habituels – que les répondants de 25 à 64 ans (resp. 4,8 sur 10 pour 5,6 à 6,0 sur 10).

Figure 69 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par catégorie d'âge



Le rapport par revenu est moins univoque. Nous constatons que les répondants avec un revenu mensuel net entre 1.800 et 2.399 euros attribuent un score significativement inférieur (et estiment donc plus difficile de changer d'opérateur) que les répondants des catégories de revenu suivantes : 1.200 à 1.799 euros, 2.400 à 2.999 euros et 3.600 euros ou plus (resp. 5,0 pour 5,8 à 6,3).

Figure 70: Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par groupe de revenu



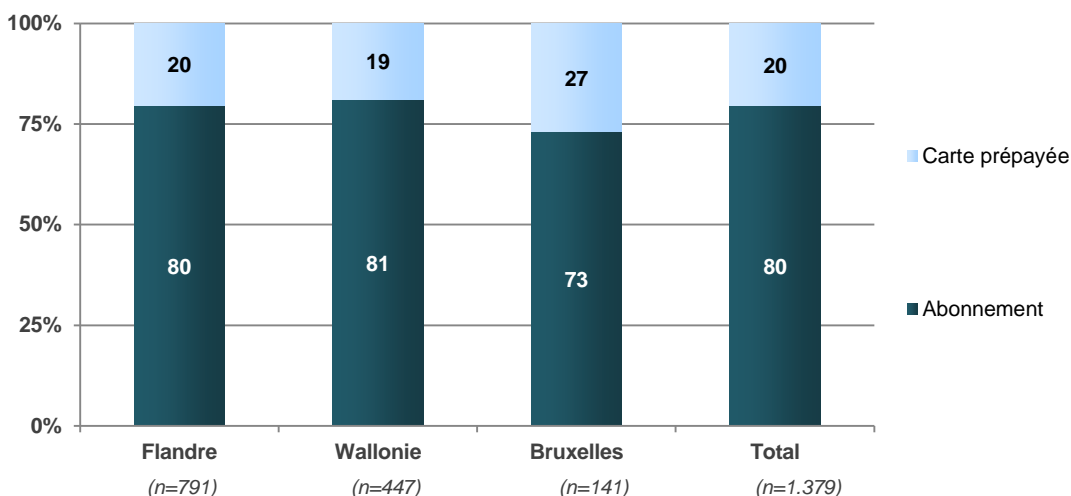
3.6.2 Téléphonie mobile

3.6.2.1 CARTE PRÉPAYÉE OU ABONNEMENT

80% des répondants faisant usage de téléphonie mobile préfèrent un abonnement plutôt qu'une carte prépayée.

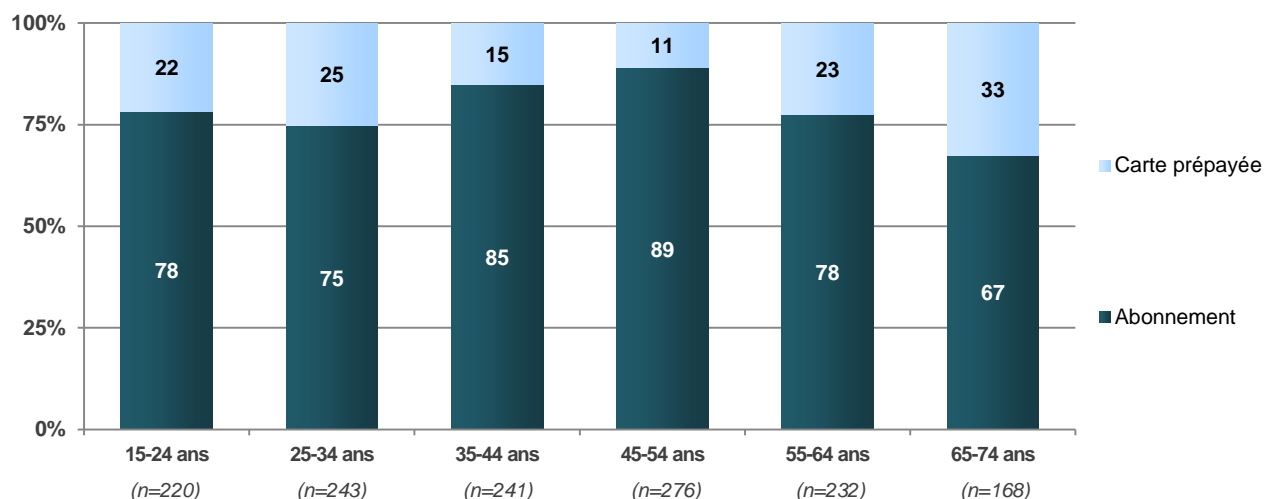
Il n'y a pas de différences entre les régions.

Figure 71: Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e) ... ? – par région



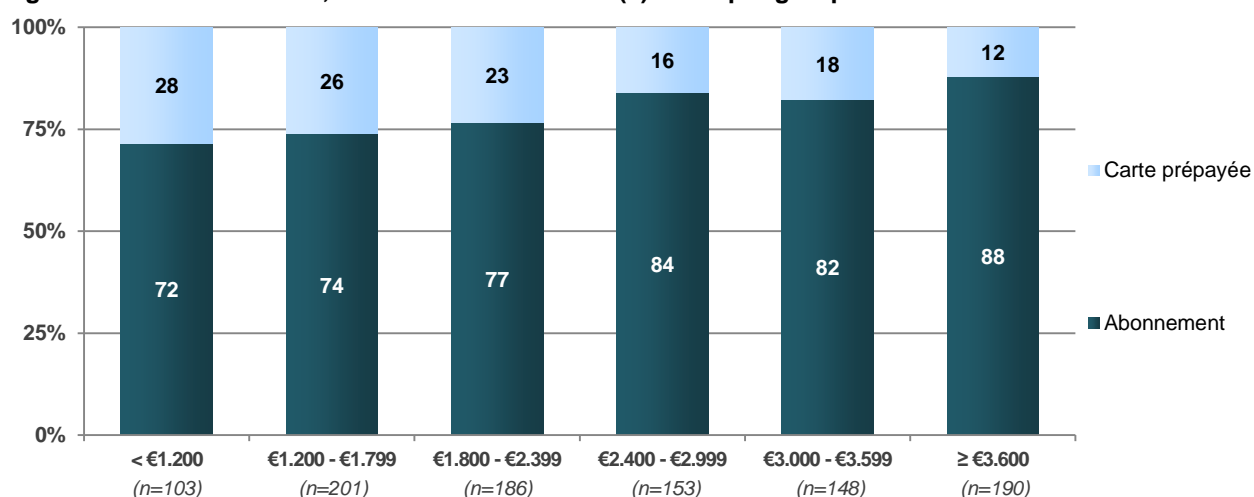
Dans les résultats, nous constatons des différences significatives par catégorie d'âge. Dans les catégories d'âge les plus jeunes et les plus âgées (resp. 15 à 24 ans et 25 à 34 ans d'une part et 55 à 64 ans et 65 à 74 d'autre part), l'utilisation de la carte prépayée est significativement plus importante (resp. 22% et 25% d'une part et 23% et 33% d'autre part) que chez les répondants de 45 à 54 ans (11%). Ce dernier groupe opte significativement plus souvent pour un abonnement (89%) que les répondants plus jeunes et plus âgés mentionnés ci-dessus (resp. 78% et 74% d'une part et 78% et 67% d'autre part).

Figure 72: Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e) ... ? – par catégorie d'âge



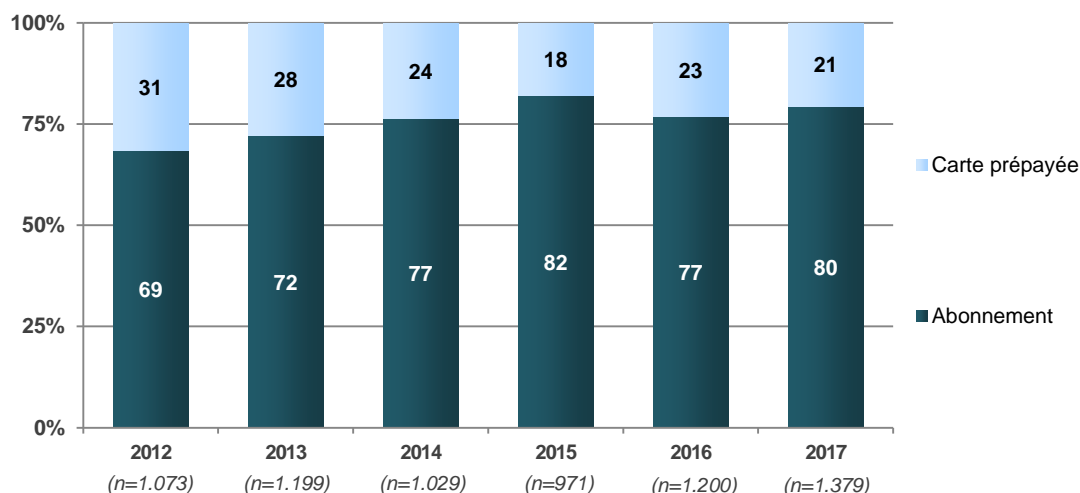
Plus le revenu mensuel net du répondant est élevé, plus il est probable qu'il dispose d'un abonnement plutôt que d'une carte prépayée (0,236). Les répondants des trois groupes de revenus les plus bas (< 2.400 euros) disposent significativement plus souvent d'une carte prépayée que les répondants du groupe de revenu le plus élevé (≥ 3.600 euros), à savoir respectivement 28%, 26% et 23% pour 12%.

Figure 73: Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e) ... ? – par groupe de revenu



Entre 2012 et 2016 nous constatons une tendance à la baisse du nombre de répondants disposant d'une carte prépayée, en faveur de la part des répondants disposant d'un abonnement. En 2015, la part des répondants avec une carte prépayée a atteint son niveau le plus bas, à savoir 18%, pourcentage significativement inférieur à 2012, 2013 et 2014. À l'occasion de l'édition 2016 nous avons ensuite observé une recrudescence de la part des répondants avec une carte prépayée (23%), par rapport à 2015 (18%). Dans la présente édition, cette part est à nouveau en baisse, baisse significative par rapport aux éditions 2013 et 2012 (resp. 21% pour 28% et 31%).²⁶

Figure 74: Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e) ... ? – par édition

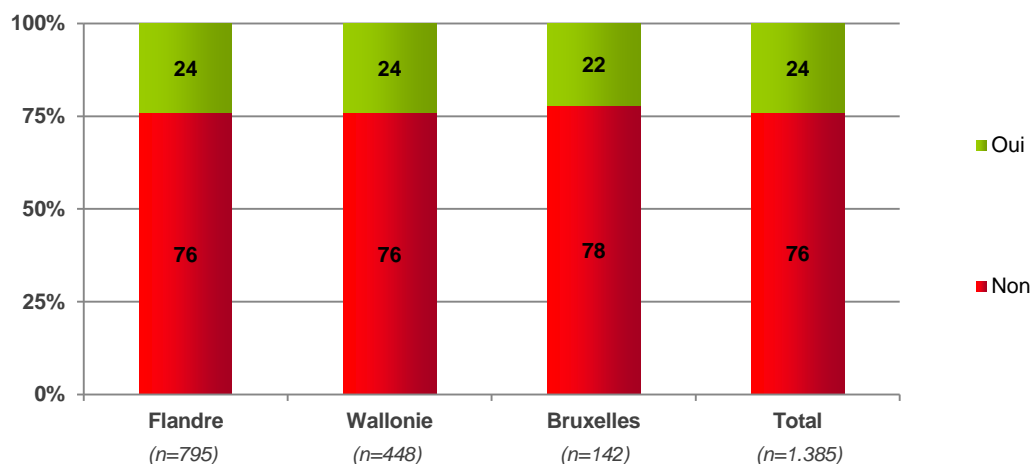


3.6.2.2 CHANGEMENT LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

Presque un répondant sur quatre (24%) a changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours des trois dernières années.

Ce chiffre ne diffère pas selon les régions ni entre les différents groupes de revenu.

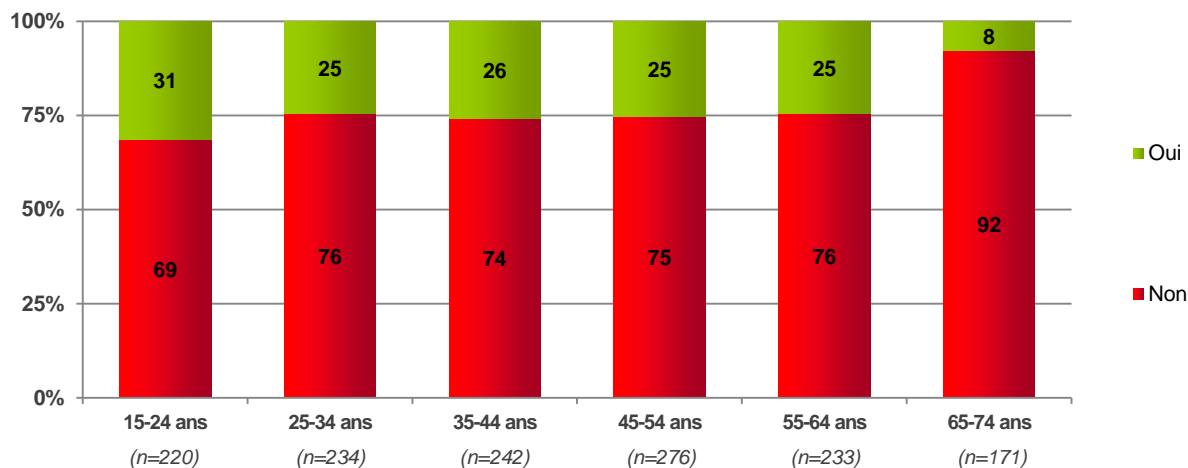
Figure 75 : Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces 3 dernières années ? – par région



²⁶ L'IBPT constate que, sur base des chiffres disponibles, 33,5% des cartes sim actives en 2016 sont de cartes prépayées et 66,5% sont des abonnements.

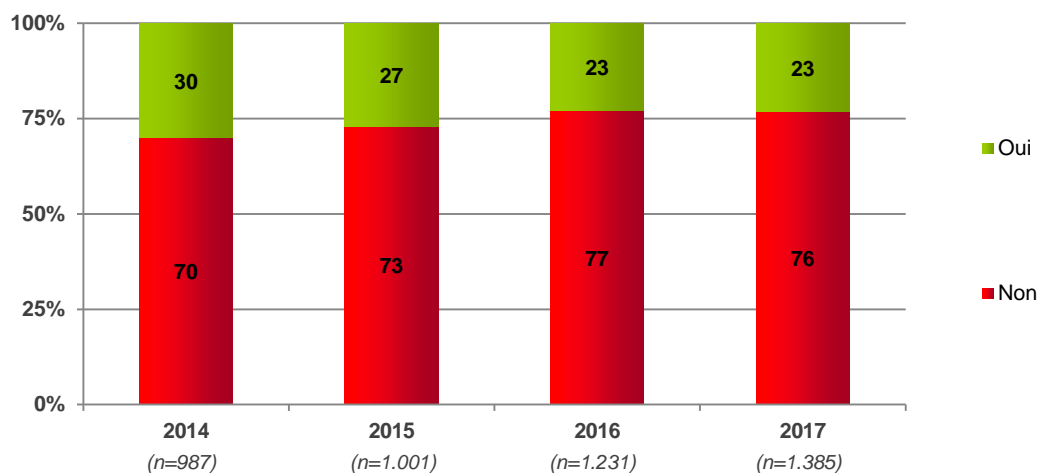
Plus le répondant est jeune, plus il est probable qu'il ait changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours des trois dernières années (0,182). Dans la tranche d'âge de 15 à 24 ans, 31% des répondants ont changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours des trois dernières années, une part significativement plus élevée par rapport aux répondants âgés de 65 à 74 ans (8%).

Figure 76: Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces 3 dernières années ? – par catégorie d'âge



La part des répondants ayant changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours des trois dernières années est significativement moins élevée dans cette édition (23%) qu'en 2014, où 30% indiquaient avoir changé.

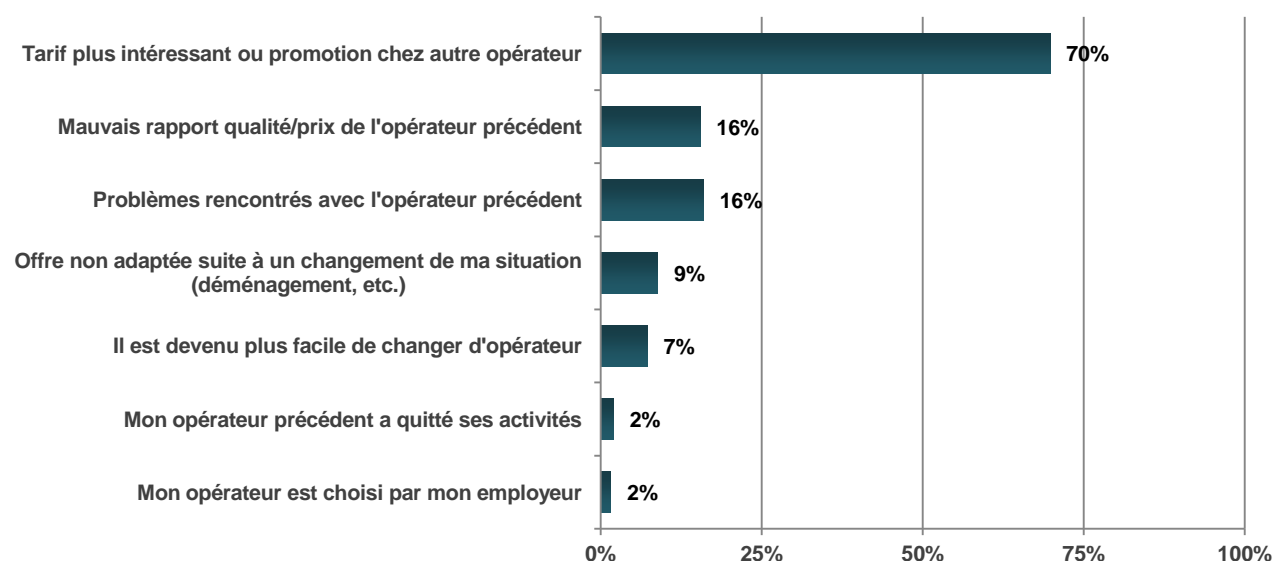
Figure 77 Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces 3 dernières années ? – par édition



3.6.2.3 RAISON(S) POUR CHANGER

La raison principale pour changer d'opérateur de téléphonie mobile est, pour 70% des répondants, un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur. Les autres raisons mentionnées sont : le mauvais rapport qualité-prix chez l'opérateur précédent (16%), des problèmes éprouvés chez l'opérateur précédent (16%), l'offre n'était pas adaptée suite à un changement dans la situation du répondant (déménagement, etc.) (9%) et il est devenu plus facile de changer d'opérateur (7%).

Figure 78: Si, au cours des 3 dernières années, vous avez changé d'opérateur mobile, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles)



Base: 331 répondants ayant changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours des trois dernières années

Moins le revenu mensuel net du répondant est élevé, plus souvent il affirme avoir changé d'opérateur mobile à cause d'un mauvais rapport qualité-prix de l'opérateur précédent (-0,379).

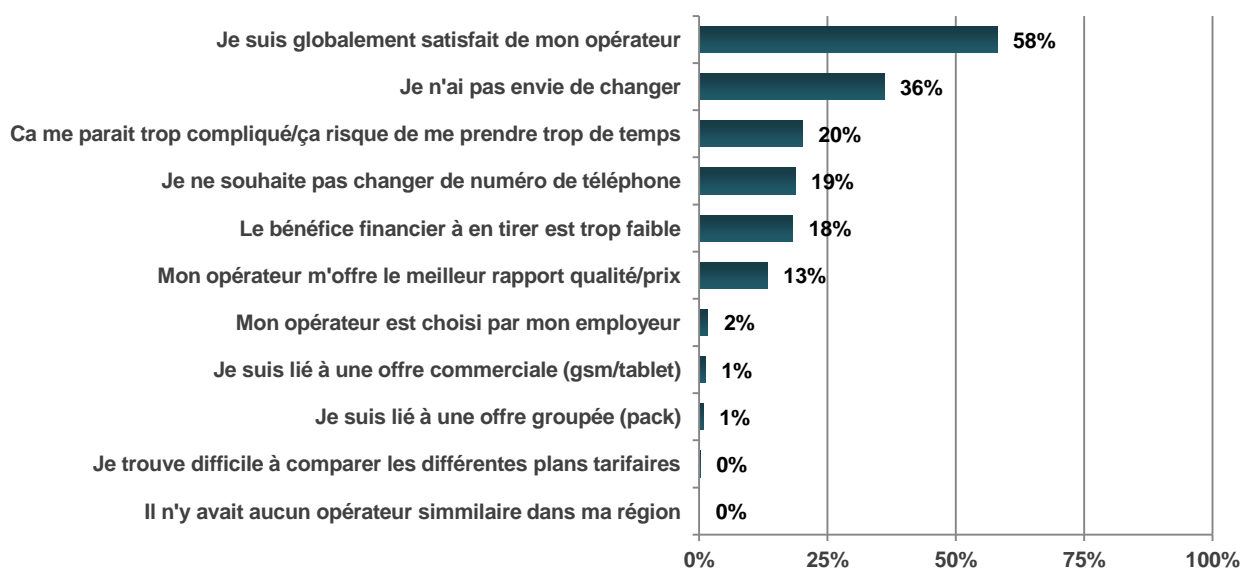
Par comparaison avec les éditions précédentes, nous observons une différence significative : dans la présente édition nous retrouvons – par rapport à l'édition 2016 – significativement moins de répondants qui ont changé d'opérateur parce qu'il est devenu plus simple de changer d'opérateur (resp. 7% pour 14%).

Il n'existe pas de relation avec la région, ni avec l'âge du répondant.

3.6.2.4 RAISON(S) POUR NE PAS CHANGER

La raison la plus souvent évoquée pour ne pas avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile durant les trois dernières années est le fait qu'on est globalement satisfait de l'opérateur actuel (58%). Une seconde raison souvent mentionnée est que l'on n'a pas envie de changer (36%). 20% indiquent qu'il est trop compliqué de changer / que cela pourrait prendre trop de temps, et 19% ne souhaitent pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail. 18% affirment enfin que le bénéfice financier escompté est trop faible et un même pourcentage affirme que l'opérateur actuel offre le meilleur rapport qualité-prix.

Figure 79: Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur mobile, quelles en sont les raisons ? (plusieurs réponses possibles)



Base: 884 répondants qui n'ont pas changé d'opérateur mobile au cours des 3 dernières années

Plus le répondant est jeune, plus souvent une des raisons suivantes est mentionnée pour ne pas changer d'opérateur de téléphonie mobile : ne pas avoir envie de changer (-0,094) et le fait d'être lié à une promotion commerciale (gsm/tablette) (-0,509).

Au contraire, plus le répondant est âgé, plus souvent il déclare ne pas avoir changé d'opérateur parce que celui-ci a été sélectionné par l'employeur (-0,231).

Plus le revenu familial mensuel net est élevé, plus il est probable qu'une des raisons suivantes soit mentionnée pour ne pas avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile : être globalement satisfait de son opérateur actuel (0,145), le bénéfice financier escompté est trop faible (0,122) et l'employeur a choisi l'opérateur (0,600).

Nous constatons d'autre part que moins le revenu est élevé, plus souvent on indique comme raison pour ne pas avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile le fait que l'on n'a pas envie de changer (-0,129) et que l'on ne veut pas changer de numéro de téléphone (-0,166).

Nous notons cinq différences par rapport à l'édition 2015. En 2017 plus de répondants disent ne pas avoir changé parce que le bénéfice financier leur semble trop petit et/ou parce que l'on ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail (resp. 20% et 19% en 2017 pour 15% et 11% en 2015), que cela semble trop compliqué et/ou prendrait trop de temps (15% en 2016 pour 11% en 2015). D'autre part, les raisons suivantes sont moins souvent évoquées pour ne pas avoir changé d'opérateur de téléphone mobile : 'mon opérateur me propose le meilleur rapport qualité-prix' (13% en 2017 pour 20% en 2015), 'mon opérateur a été choisi par mon employeur' (2% en 2017 pour 7% en 2015), et 'je suis lié à une offre groupée' (1% en 2017 pour 7% en 2015). Nous constatons que les deux dernières raisons n'ont plus été reprises en tant que possibilité de réponse dans les éditions 2016 et 2017, ce qui explique probablement (partiellement) la baisse.

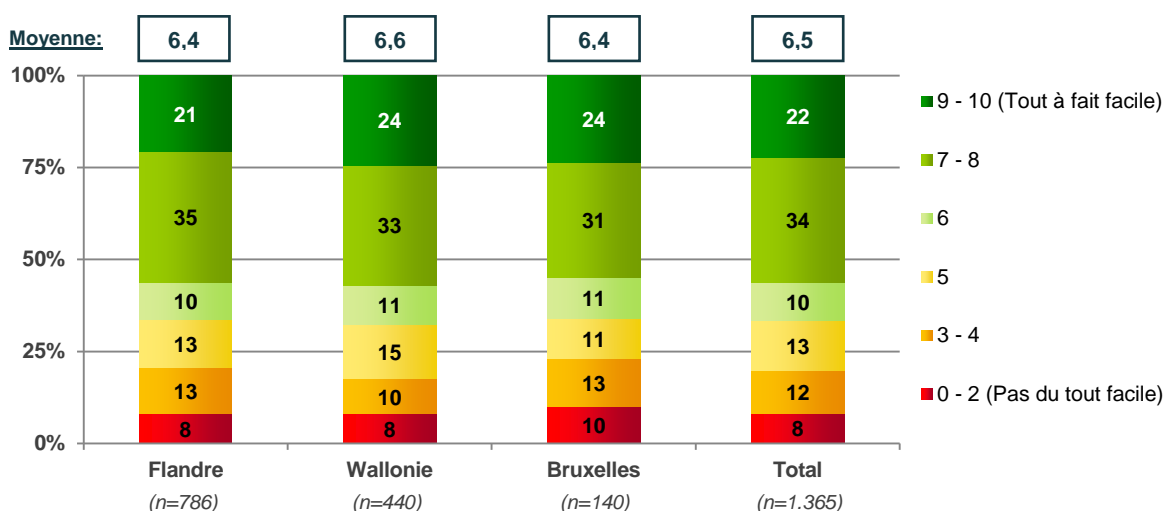
Les raisons pour ne pas avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile ne diffèrent pas significativement selon les trois régions.

3.6.2.5 FACILITÉ DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR DE TÉLÉPHONIE MOBILE

56% des répondants estiment qu'il est (très) facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile (score : ≥ 7 sur 10). 10% attribuent par ailleurs un score de 6 sur 10. La proportion de répondants estimant qu'il n'est pas (vraiment) facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile atteint ainsi 33% (score : ≤ 5 sur 10). Le score moyen est de 6,5 sur 10.

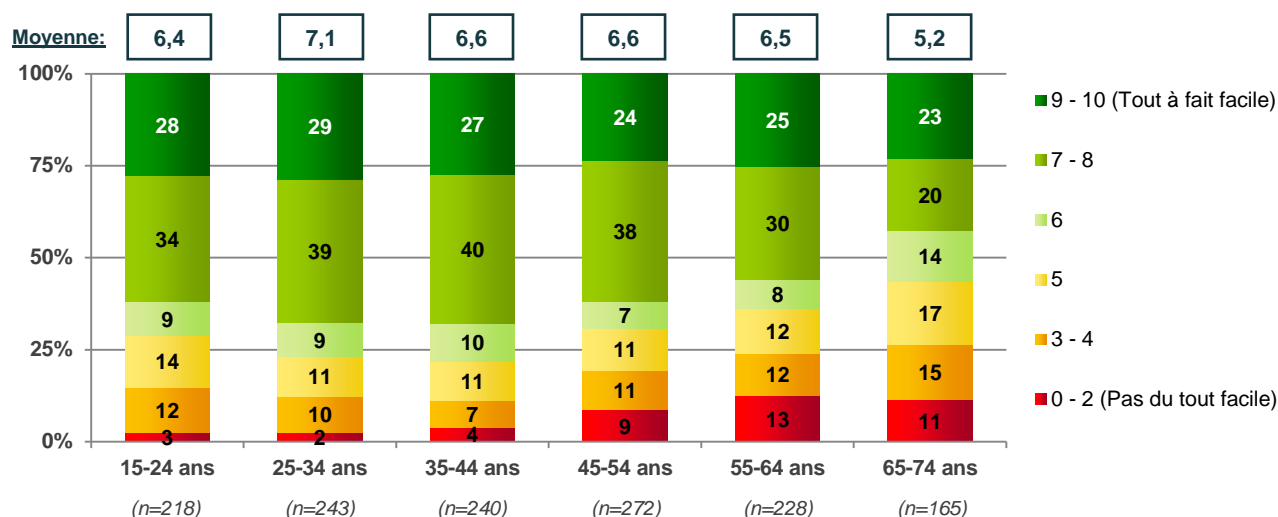
Les scores moyens ne diffèrent pas par région.

Figure 80 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par région



Les répondants plus âgés estiment qu'il est (en moyenne) moins facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile que les répondants plus jeunes. Nous constatons ainsi une différence significative entre les répondants les plus âgés (65 à 74 ans; 5,2 sur 10) et les répondants de toutes les tranches d'âge plus jeunes (6,4 sur 10 pour les 15 à 24 ans jusqu'à 6,5 sur 10 les 55 à 64 ans).

Figure 81: Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par catégorie d'âge



Par catégorie de revenu nous constatons que les répondants de la catégorie de revenu la plus élevée (≥ 3.600 euros) ainsi que les répondants qui disposent d'un revenu mensuel net entre 2.400 et 2.999 euros, estiment de manière significative, qu'il est plus facile de changer d'opérateur mobile que les répondants de la catégorie de revenu de 1.800 à 2.399 euros (resp. score moyen de 6,9 et 7 sur 10 pour 6 sur 10).

Dans la présente édition, le score moyen est moins élevé que dans les éditions antérieures. Par rapport aux éditions précédentes, les répondants estiment qu'il est moins facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile (resp. 7,0 en 2014, 7,2 en 2015 et 6,7 en 2016 pour 6,5 en 2017).

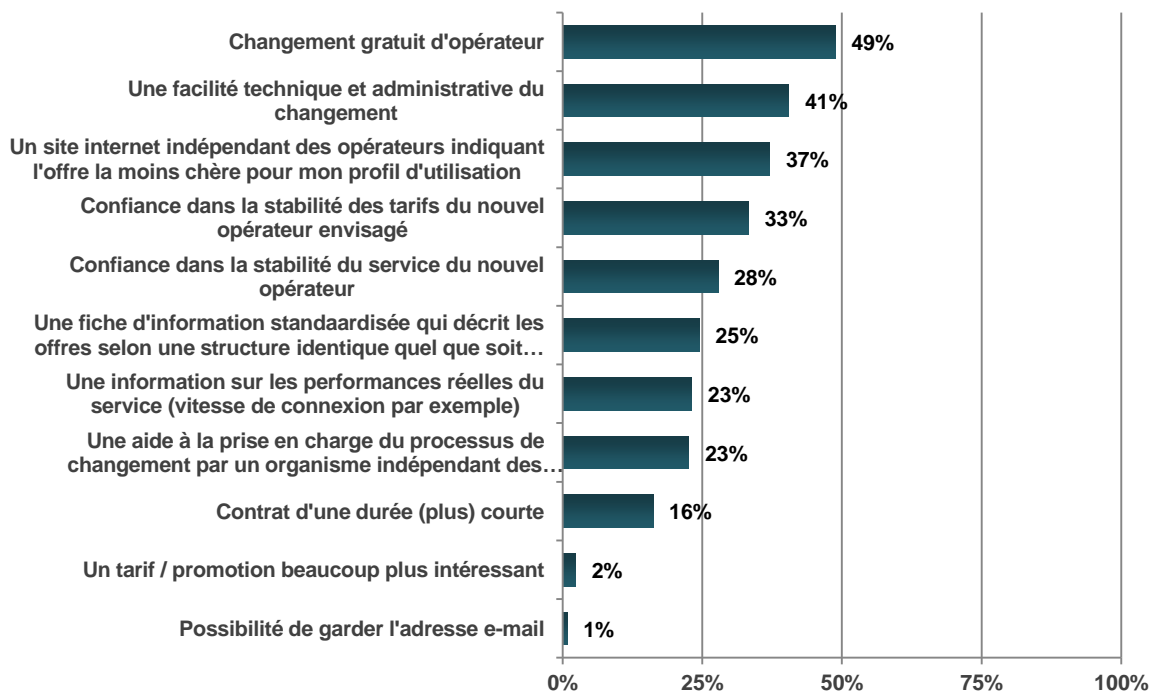
3.6.2.6 STIMULER LE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR MOBILE OU FIXE

30% des répondants déclarent qu'il ne leur semble pas difficile de changer d'opérateur fixe ou mobile.

La figure ci-dessous démontre que – pour les répondants qui estiment que le fait de changer d'opérateur est difficile – la moitié (49%) peut être convaincue de changer si le changement est gratuit. Quatre répondants sur dix pourraient l'envisager si la transition se déroule de manière simple sur le plan technique et administratif. Pour respectivement 37% et 33% des répondants, un site internet indépendant indiquant l'offre la moins chère par profil d'utilisateur et/ou la confiance dans la stabilité des tarifs constitueraient une motivation supplémentaire pour le changement d'opérateur.

28% des répondants pour lesquels le changement d'opérateur semble difficile, pourraient être convaincus à condition qu'ils aient confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur. Un quart des répondants mentionne encore le fait de disposer de fiches d'information standardisées et 23% (à chaque fois) pourraient être convaincus par plus d'informations concernant les réelles prestations du service et/ou par un accompagnement dans la transition par une instance indépendante. Un contrat de durée plus courte pourrait seulement convaincre 16% des répondants d'oser entreprendre le changement vers un autre opérateur.

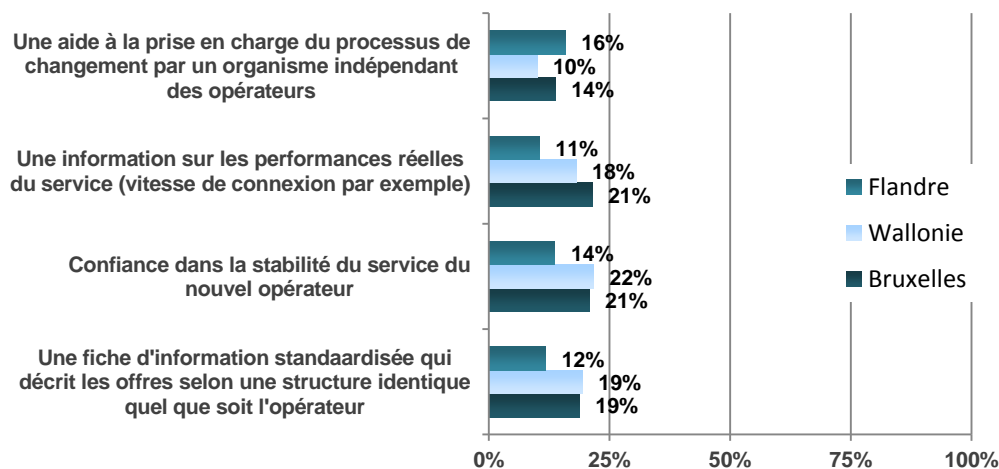
Figure 82 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 944 répondants qui estiment qu'il est difficile de changer d'opérateur

Deux différences peuvent à chaque fois être constatées par région. En Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale, 19% des répondants pourraient à chaque fois peut-être être convaincus de changer d'opérateur s'il existait des fiches d'information standardisées, pour seulement 12% en Flandre. La confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur (envisagé) constituerait une motivation supplémentaire pour 22% des répondants en Wallonie et pour seulement 14% des répondants en Flandre. Nous notons par ailleurs qu'en Wallonie et en région de Bruxelles-Capitale, par rapport à la Flandre, plus de répondants changeraient d'opérateur s'ils disposaient d'informations sur les prestations réelles du service (resp. 18% et 21% pour 11%). En Flandre, par rapport à la Wallonie, nous notons une plus grande part des répondants qui changerait en cas d'accompagnement d'une instance indépendante dans la transition (resp. 16% pour 10%).

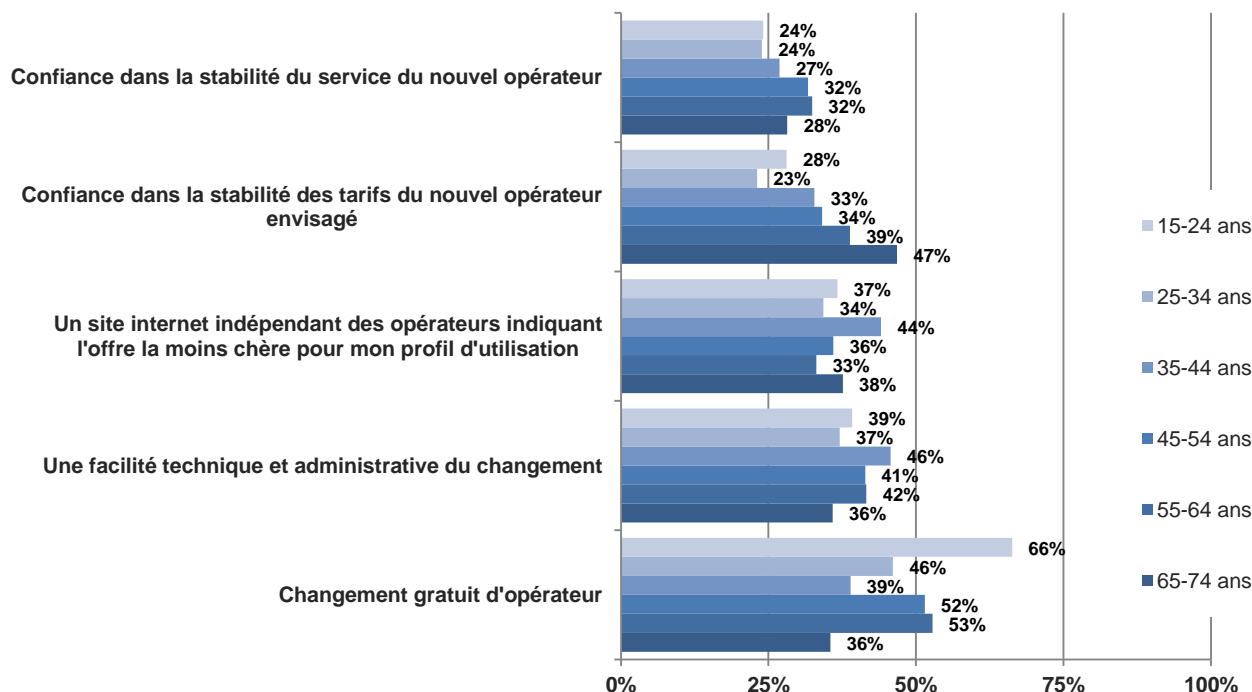
Figure 83 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? – par région (plusieurs réponses possibles)



Base : 944 répondants qui estiment qu'il est difficile de changer d'opérateur

Plus le répondant est jeune, plus il est probable qu'il puisse être convaincu de changer par contrat d'une durée plus courte (-0,304). Les répondants plus âgés contrairement aux plus jeunes, pourraient être convaincus par la confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur (0,132).

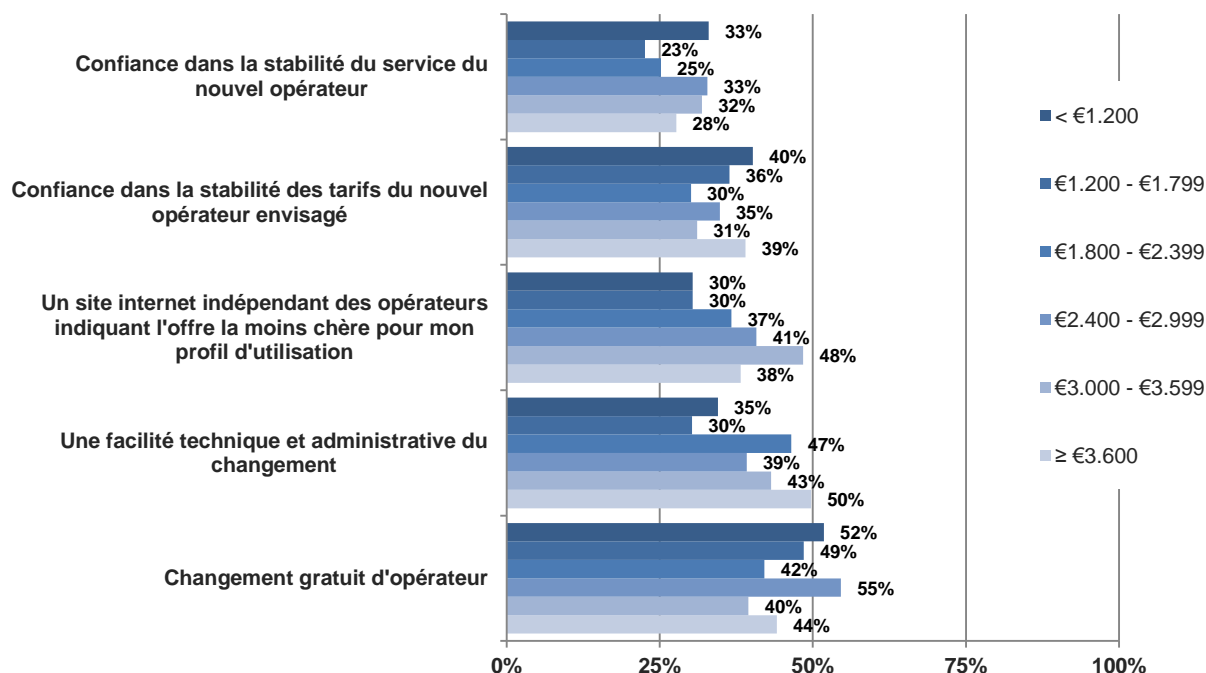
Figure 84 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : 944 répondants qui estiment qu'il est difficile de changer d'opérateur

Plus le revenu familial mensuel net est élevé, plus il est probable que le répondant puisse être convaincu de changer d'opérateur par : un changement simplifié sur le plan administratif et technique (0,109), des informations concernant les performances réelles du service (0,169) et des fiches d'information standardisées proposant les offres selon une même structure (0,125).

Figure 85: S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



Base : 790 répondants qui estiment qu'il est difficile de changer d'opérateur

Une différence significative peut être notée par rapport à l'édition 2015 : comparé à 2015, moins de répondants affirment en 2017 vouloir risquer le changement si celui-ci était (plus) simple sur le plan technique et administratif (resp. 38% en 2017 pour 46% en 2015). Par rapport à l'année dernière, nous observons dans la présente édition qu'une part significative des répondants déclare qu'ils pourraient être convaincus de changer par un site internet indépendant mentionnant l'offre la meilleure marché selon le profil consommateur (resp. 35% en 2017 pour 30% en 2016).

3.6.3 Transparence

3.6.3.1 ADRESSE E-MAIL FOURNIE PAR LE FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

Souvent les fournisseurs d'accès à Internet proposent au client une adresse e-mail au nom du client. Nous constatons néanmoins que 49% des répondants n'utilisent pas cette adresse. 18% des répondants ne disposent que de cette adresse. 16% déclarent que c'est l'adresse e-mail principale.

En Flandre, significativement plus de répondants indiquent que l'adresse e-mail mise à disposition par le fournisseur d'accès à Internet est leur seule ou principale adresse e-mail (resp. 22% et 19%), en comparaison avec la Wallonie (12% à chaque fois) et la Région de Bruxelles-Capitale en ce qui concerne l'adresse e-mail unique. La Région de Bruxelles-Capitale et la Région Wallonne comptent le plus de répondants qui n'utilisent pas cette adresse e-mail (57% à chaque fois), par rapport à la Flandre (42%).

Tableau 34 : Pour votre internet à la maison, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, c'est mon unique adresse	176	21,8%	51	11,9%	14	9,6%	240	17,5%
Oui, c'est mon adresse principale	150	18,6%	50	11,7%	15	10,9%	215	15,6%
Oui, mais ce n'est pas mon adresse principale	85	10,5%	23	5,4%	11	7,9%	119	8,7%
Non, je ne l'utilise pas	342	42,4%	245	57,3%	81	56,9%	667	48,5%
Je ne sais pas	54	6,7%	58	13,7%	21	14,8%	133	9,7%
Total	805	100,0%	427	100,0%	143	100,0%	1.375	100,0%

Toutes les différences significatives selon l'âge sont reprises dans le tableau 35. Nous constatons surtout que les répondants âgés de 45 ans ou plus utilisent plus volontiers l'adresse e-mail proposée par leur fournisseur d'accès à Internet (19% à 37%) que les répondants plus jeunes que 45 ans (8% à 14%). Ces derniers indiquent aussi plus souvent ne pas utiliser cette adresse e-mail (50% à 52%), par rapport aux premiers cités (45% à 32%).

Tableau 35 : Pour votre internet à la maison, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom ? – par catégorie d'âge

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Oui, c'est mon unique adresse	8,3%	9,6%	14,0% ^F	19,3% ^{A,B}	24,0% ^{A,B}	36,7% ^{A,B,C,D}
Oui, c'est mon adresse principale	12,5%	7,4%	14,6%	19,6% ^B	19,8% ^B	22,0% ^B
Oui, mais ce n'est pas mon adresse principale	8,2%	6,5%	13,2% ^E	12,3% ^E	3,4%	6,8%
Non, je ne l'utilise pas	49,5% ^F	60,8% ^{D,E,F}	52,3% ^F	45,4%	44,7%	31,8%
Je ne sais pas	21,5% ^{C,D,E,F}	15,7% ^{C,D,F}	5,9%	3,4%	8,2%	2,7%
Total (N)	217	247	257	274	234	147

* Les différences significatives sont indiqués par...^{A,B,C,D,E,F} Exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (15-24 ans) et du sous-groupe D (45-54 ans).

Par revenu, aucune différence significative ne peut être notée.

En 2012, 27% des répondants indiquaient que l'adresse e-mail mise à disposition par leur fournisseur d'accès à Internet était leur unique adresse. Les années suivantes, ce pourcentage diminuait significativement pour atteindre 18% et 20%, chiffre que nous retrouvons dans la présente édition (18%).

Comme prévu dans l'accord entre les différents opérateurs, les clients changeant de fournisseur d'accès à Internet peuvent conserver leur adresse e-mail 18 mois après expiration de leur contrat. Nous constatons que seuls 6% des répondants sont au courant de ce fait. 8% pensent pouvoir conserver cette adresse e-mail pendant environ un mois, et 7% pensent que cela n'est possible que quelques jours. Quatre répondants sur dix (41%) pensent néanmoins ne pas pouvoir conserver cette adresse e-mail après changement de fournisseur d'accès à Internet. Nous retrouvons d'autre part 19% des répondants qui pensent pouvoir la conserver pour une durée indéterminée.

Dans la présente édition 2017, nous ne pouvons observer de différences significatives entre les régions.

Tableau 36 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, quelques jours	32	7,9%	7	5,4%	3	7,4%	42	7,3%
Oui, environ 1 mois	32	8,0%	9	7,3%	5	11,3%	46	8,1%
Oui, pendant 18 mois	22	5,3%	10	8,1%	4	9,9%	36	6,3%
Oui, pour une durée indéterminée	73	18,0%	28	22,2%	9	22,3%	109	19,2%
Non	174	43,0%	44	35,3%	13	31,9%	231	40,5%
Je ne sais pas si j'ai une adresse pareille	72	17,8%	27	21,7%	7	17,2%	106	18,6%
Total	405	100,0%	124	100,0%	40	100,0%	570	100,0%

Selon l'âge et selon le revenu, nous notons une différence significative par rapport aux répondants qui estiment qu'il est impossible de conserver leur adresse e-mail en cas de changement d'opérateur; ce sont principalement les catégories d'âge les plus âgées / les catégories de revenus les plus élevés qui sont en nombre proportionnellement supérieur par rapport au groupe des 25 à 34 ans (resp. 41% à 46% pour 16%) / catégorie de revenu 1.200 à 1.799 euros (resp. 47% à 48% pour 22%).

Tableau 37: Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Oui, quelques jours	1,3% ^B	21,4% ^{A,D,E,F}	9,3%	5,5% ^B	5,9% ^B	4,8% ^B
Oui, environ 1 mois	10,0%	8,8%	7,7%	9,3%	8,4%	4,6%
Oui, pendant 18 mois	9,3%	4,6%	8,5%	5,8%	3,5%	6,6%
Oui, pour une durée indéterminée	13,2%	26,2%	13,4%	18,1%	24,3%	21,2%
Non	41,3% ^B	15,6% ^{A,C,D,E,F}	45,8% ^B	41,2% ^B	43,0% ^B	45,6% ^B
Je ne sais pas si j'ai une adresse pareille	24,9%	23,4%	15,3%	20,2%	14,9%	17,1%
Total (N)	63	58	107	140	110	91

	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Oui, quelques jours	7,7%	10,1%	5,5% ^F	11,6%	2,0% ^B	7,7%
Oui, environ 1 mois	6,3%	7,5%	4,8%	8,8%	12,7%	10,4%
Oui, pendant 18 mois	3,6%	9,1%	7,8%	9,4%	0,7%	8,3%
Oui, pour une durée indéterminée	9,8%	27,8%	19,9%	26,4%	14,2%	14,2%
Non	39,8%	22,3% ^{E,F}	41,9%	31,3% ^E	61,6% ^{B,D}	47,7% ^B
Je ne sais pas si j'ai une adresse pareille	32,8% ^B	23,3%	20,1%	12,4%	8,9% ^A	11,6%
Total (N)	33	96	80	83	70	114

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (soit 15-24 ans, soit < 1.200 euros) et sous-groupe D (soit 45-54 ans, soit 2400-2999 euros).

Nous n'avons pu constater d'augmentation (ni de baisse) significative par rapport aux éditions précédentes en ce qui concerne le fait d'être au courant de la durée minimum durant laquelle une adresse e-mail au nom du client peut être conservée après le changement de fournisseur (soit 18 mois). Depuis l'édition 2015, la proportion de répondants estimant que l'adresse e-mail ne peut pas du tout être conservée a diminué (66% à 70% en 2013 et 2014 pour 53% et 46% à 41% en 2015, 2016 et 2017), mais, d'autre part, la proportion de répondants ignorant disposer d'une telle adresse e-mail a augmenté (6% à 8% en 2013 et 2014 pour 17% à 19% en 2015, 2016 et 2017).

Tableau 38: Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par édition

	A	B	C	D	E	F
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Oui, quelques jours	--	3,2%	1,2% ^{E,F}	4,5%	6,9% ^C	7,3% ^C
Oui, environ 1 mois	--	4,6%	5,3%	5,1%	6,5%	8,1%
Oui, pendant 18 mois	--	0,0%	0,0%	4,0%	5,3%	6,3%
Oui, pour une durée indéterminée	--	16,4%	19,6%	15,0%	18,0%	19,2%
Non	--	69,6% ^{D,E,F}	65,7% ^{D,E,F}	52,4% ^{B,C,F}	46,0% ^{B,C}	40,5% ^{B,C,D}
Je ne sais pas si j'ai une adresse pareille	--	6,2% ^{D,E,F}	8,3% ^{D,E,F}	19,0% ^{B,C}	17,3% ^{B,C}	18,6% ^{B,C}
Total (N)	--	251	228	425	506	570

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F} Exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

3.6.3.2 VITESSE DE CONNEXION

Vitesse minimum nécessaire

La vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter des e-mails à domicile est 1 Mbps (par rapport aux autres éditions, le nombre de Mbps a été modifié de 2 à 1). 93% l'ignorent.

Nous n'observons pas de différences entre les régions.

Tableau 39: Selon vous, quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter vos e-mails à domicile ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Au minimum 1 Mbps	56	7,0%	27	6,4%	11	8,0%	94	6,9%
Au minimum 10 Mbps	86	10,8%	55	13,1%	19	13,4%	161	11,8%
Au minimum 20 Mbps	64	8,0%	59	14,0%	18	12,7%	141	10,4%
Au minimum 50 Mbps	55	6,9%	38	9,1%	19	13,6%	113	8,3%
Je ne sais pas	539	67,3%	242	57,4%	75	52,4%	855	62,7%
Total	801	100,0%	422	100,0%	142	100,0%	1.365	100,0%

Les répondants dans les catégories d'âge de 15 à 24 ans, de 35 à 44 ans et de 45 à 54 ans sont mieux au courant de la vitesse minimum nécessaire que les répondants les plus âgés (resp. 7%, 11% et 10% pour 4% à 0,3%).

Nous constatons une différence significative selon le revenu : 75% des répondants disposant d'un revenu inférieur à 1.200 euros par mois ne connaissent pas la vitesse de connexion nécessaire pour 54% des répondants disposant d'un revenu entre 1.800 et 2.399 euros.

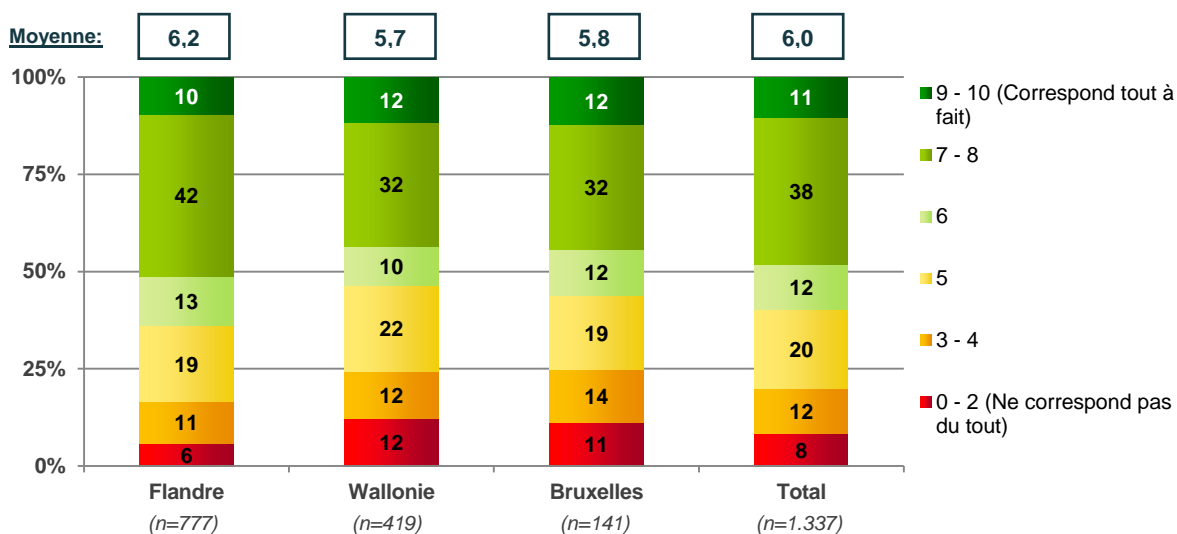
Nous ne pouvons pas constater de différences entre les différentes éditions (2012 à 2017).

Vitesse réelle vs. vitesse promise

49% des répondants estiment que la vitesse réelle de leur connexion à internet correspond (plutôt ou tout à fait) à la vitesse annoncée par leur fournisseur d'accès à Internet (score : ≥ 7 sur 10). 40% des répondants estiment néanmoins que la vitesse réelle ne correspond pas à la vitesse annoncée (score : ≤ 5 sur 10) dont 8% jugent même fort négativement leur vitesse de connexion réelle comparée à la vitesse annoncée (score : ≤ 2 sur 10). La cote moyenne attribuée pour évaluer la vitesse réelle de connexion à internet comparée à la vitesse annoncée est de 6 sur 10.

Les scores moyens ne diffèrent pas par région, ni par âge ou revenu.

Figure 86 : Sur une échelle de 0 (ne correspond pas du tout) à 10 (correspond tout à fait), dans quelle mesure considérez-vous, que la vitesse de votre connexion à Internet correspond à la vitesse annoncée par votre opérateur ? – par région



Par région, nous notons le score moyen le plus élevé en Flandre (6.2); ce score moyen est significativement supérieur à celui de la Wallonie (5,7) et de la Région de Bruxelles-Capitale (5,9).

Par rapport à l'âge, nous observons que les 15 à 24 ans attribuent un score moyen de 5,6 sur 10 pour la correspondance de la vitesse de connexion réelle avec la vitesse annoncée par l'opérateur. Il s'agit là d'un score significativement inférieur que celui attribué par les 25 à 34 ans (6,4 sur 10).

Par catégorie de revenu, nous ne notons pas de différences significatives dans les scores moyens attribués.

De 2013 à 2016 nous n'avons pas constaté d'évolution du score moyen concernant la mesure dans laquelle la vitesse internet réelle correspond avec la vitesse annoncée (6,2 à 5,8 sur 10). En 2015 le score moyen a atteint 6,3 sur 10, ce qui est significativement supérieur à 2014 (5,9 sur 10) et significativement inférieur à 2016 (5,8 sur 10). Le score moyen de la présente édition est de 6,0 mais nous ne pouvons constater ici de différence significative avec les autres éditions.

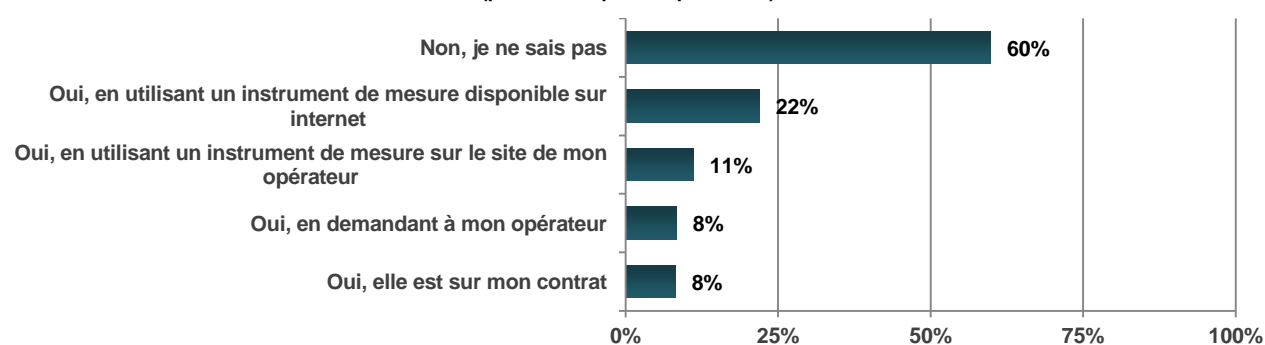
Déterminer la vitesse réelle

Six répondants sur dix ignorent comment ils peuvent déterminer la vitesse réelle de leur connexion à internet. Seuls 8% des répondants savent que cette vitesse doit être mentionnée dans le contrat.

En Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale, par rapport à la Flandre, plus de répondants indiquent pouvoir vérifier leur vitesse de connexion réelle en utilisant un instrument de mesure disponible sur l'internet (resp. 29% et 26% pour 17% à chaque fois).

66% des répondants flamands ignorent comment vérifier la vitesse réelle; c'est une part significativement plus importante que la part notée en Région bruxelloise (52%) et en Wallonie (51%).

Figure 87: Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 1.367 répondants ayant changé de fournisseur d'internet durant les trois dernières années

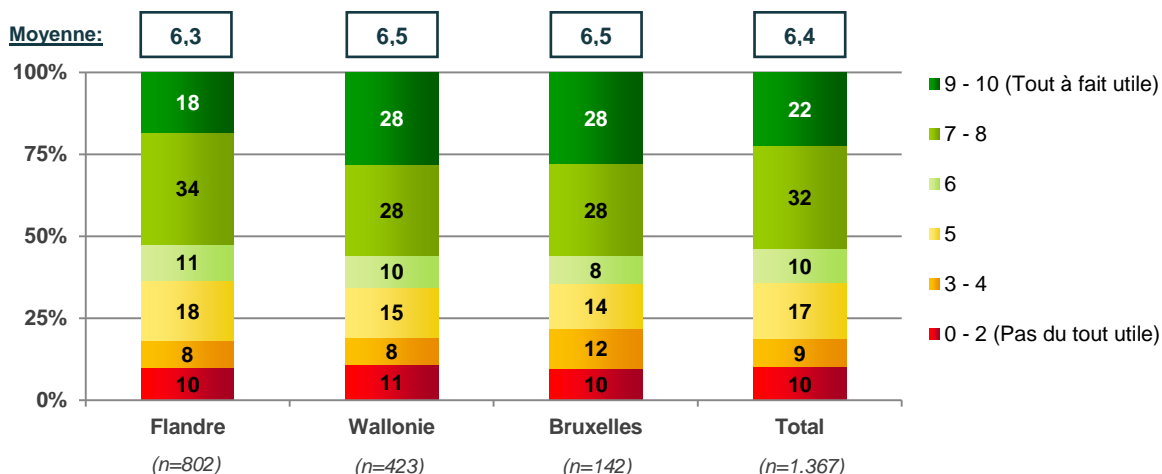
Par âge et revenu nous ne notons pas de différence par rapport au fait d'être au courant du fait que la vitesse réelle doit être mentionnée dans le contrat.

Par comparaison avec l'édition 2015, nous pouvons constater une baisse du nombre de répondants qui ignorent comment déterminer leur vitesse réelle (resp. 69% en 2015, 63% en 2016 à 60% en 2017). D'autre part nous constatons qu'en 2017 – par rapport à 2015 et 2016 – un nombre significativement plus important estime que la vitesse réelle peut être vérifiée en utilisant un instrument de mesure sur le site internet de l'opérateur d'une part (resp. 11% pour 6% en 8%) ou disponible sur internet d'autre part (resp. 22% pour 17% et 21%).

Utilité de connaître la vitesse réelle de connexion

Un peu plus de la moitié des répondants (54%) estime (plutôt ou très) utile le fait de connaître la vitesse réelle de sa connexion à internet à la maison (score : ≥ 7 sur 10). 36% des répondants estiment (plutôt ou tout à fait) inutile de connaître la vitesse de connexion réelle (score : ≤ 5 sur 10).

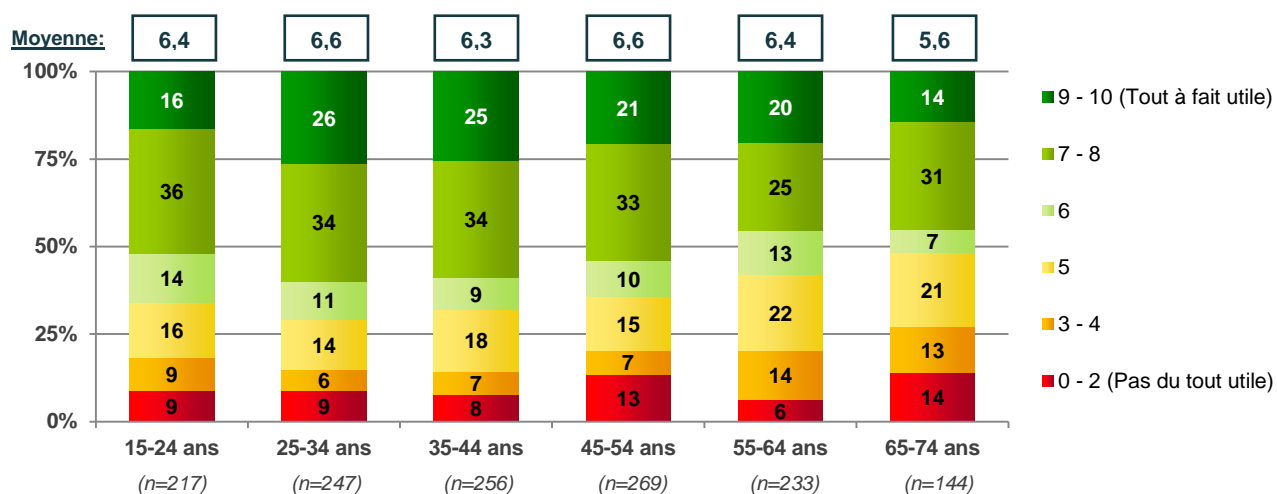
Figure 88 : Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous, utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile ? – par région



Les scores moyens ne diffèrent pas selon les régions, ni entre les différents groupes de revenu ou entre les différentes éditions (2015, 2016 et 2017).

Les répondants de 25 à 44 ans et de 44 à 54 ans estiment, en moyenne, plus utile (resp. 6,6 sur 10 à chaque fois) le fait de connaître la vitesse réelle de leur connexion à internet à domicile que les répondants entre 65 et 74 ans (5,6 sur 10).

Figure 89 : Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous, utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile ? – par catégorie d'âge



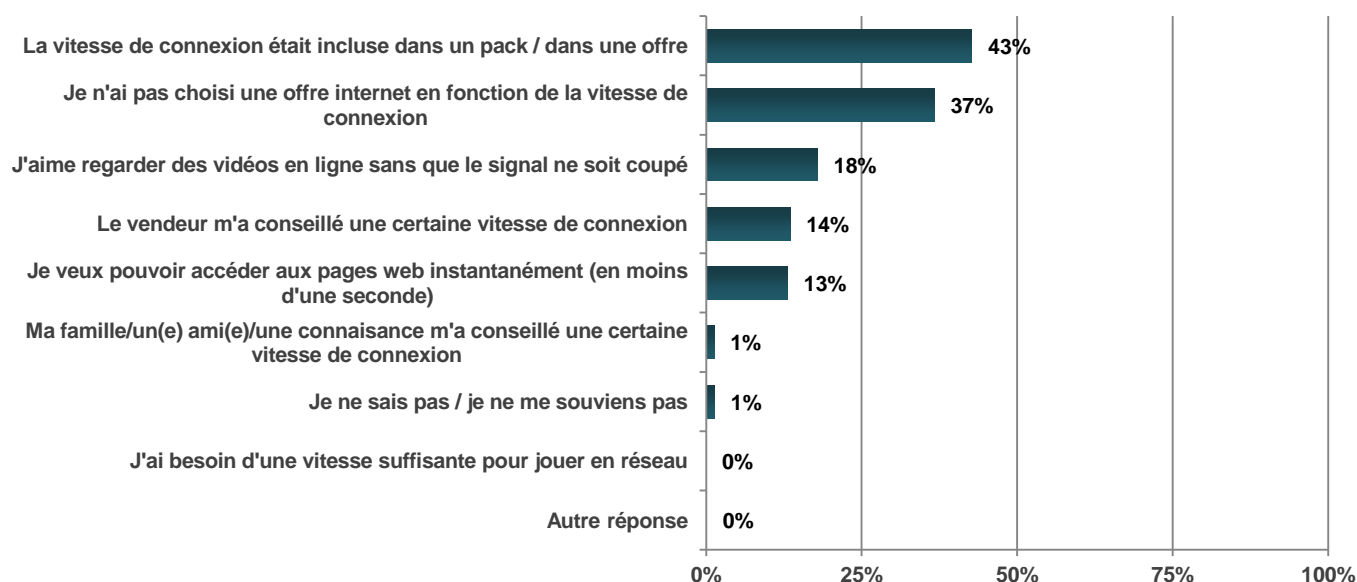
Déterminer la vitesse de connexion nécessaire

43% des répondants déclarent que la vitesse de connexion était comprise dans un pack ou dans une offre. Nous constatons également que 37% des répondants n'ont pas choisi l'offre internet en fonction de la vitesse de connexion.

18% ont choisi une certaine vitesse de connexion parce qu'ils veulent pouvoir regarder des vidéos en ligne sans perte de signal, 14% des répondants se sont fait conseiller par le vendeur et 13% des répondants veulent pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde).

La détermination de la vitesse de connexion ne diffère pas selon les régions, ni selon les différentes catégories de revenu.

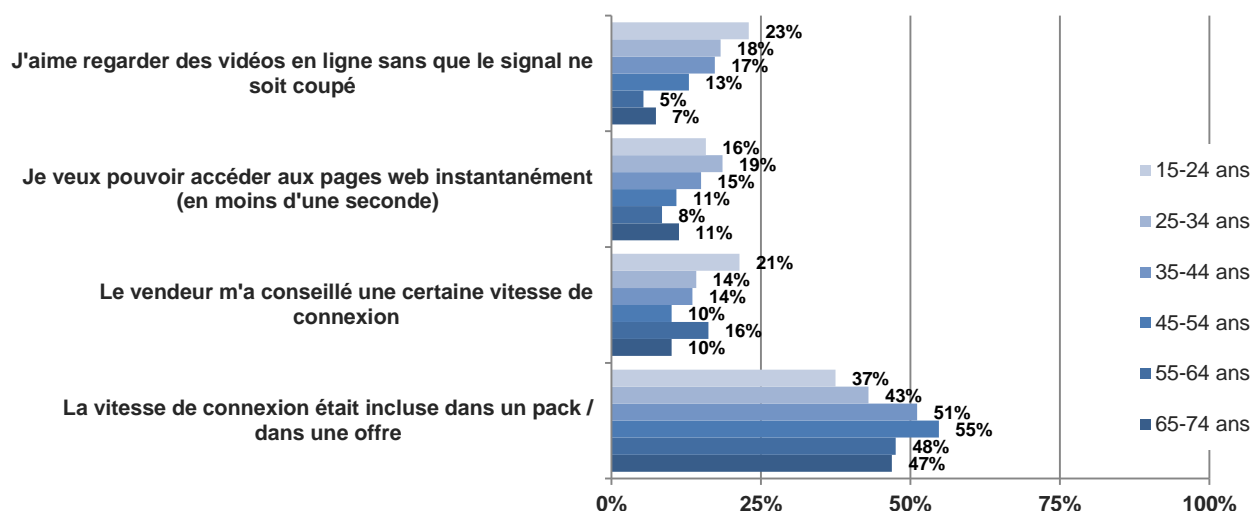
Figure 90 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à la maison ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 1.379 qui utilisent l'internet à titre privé

La détermination de la vitesse de connexion est corrélée à l'âge du répondant. Ainsi, ce rapport est constaté pour le fait de vouloir regarder des vidéos en ligne sans perte de signal : plus le répondant est jeune, plus la vitesse de connexion est choisie en fonction de la volonté de regarder des vidéos en ligne (29% des répondants de 15 à 24 ans pour 7% des répondants de 65 à 74 ans). Il semble par ailleurs que, plus le répondant est jeune, plus il est probable que la vitesse de connexion a été déterminée en fonction de : la volonté d'accéder immédiatement aux pages web (18% des répondants de 15 à 24 ans pour 6% des répondants de 65 à 74 ans). Nous constatons finalement que significativement plus de répondants de 45 à 54 ans par rapport aux répondants de 15 à 34 indiquent que la vitesse de connexion était incluse dans un pack (resp. 54% pour 34% à chaque fois).

Figure 91 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à la maison ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : 1.134 qui utilisent l'internet à titre privé

Dans la présente édition, et par rapport aux autres éditions, significativement plus de répondants (37%) indiquent ne pas avoir choisi leur offre internet en fonction de la vitesse de connexion; cette part a augmenté de 23% en 2012 à 37% en 2017. Nous constatons en outre que dans les éditions 2012 à 2015, environ 10% des répondants ont affirmé avoir choisi leur vitesse internet en fonction de la facilité de regarder des vidéos en ligne; dans la présente édition 2017 cette part est un peu plus importante (18%), avec un écart significatif par rapport aux éditions 2012 et 2015 (10% chacun). La présente édition – comme dans l'édition 2016 – compte enfin moins de répondants ayant choisi leur vitesse internet sur conseil de famille/amis/connaissances; ceci est fort probablement dû au fait que ces réponses n'étaient plus reprises en tant que réponses possibles en 2016 et 2017.

Tableau 40 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à la maison ? – par édition (plusieurs réponses possibles)

	A	B	C	D	E	F
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
C'était inclus dans un pack	43,4%	48,7% ^D	42,3%	37,2% ^{B,E}	47,2% ^D	43,3%
Pas choisi en fonction de la vitesse de connexion	22,6% ^{D,E,F}	28,1% ^{C,F}	20,8% ^{B,D,E,F}	33,6% ^{A,C}	32,5% ^{A,C}	37,2% ^{A,B,C}
En fonction de regarder des vidéos en ligne	10,2% ^{E,F}	10,9% ^F	11,0% ^F	10,5% ^{E,F}	14,7% ^{A,D}	18,1% ^{A,B,C,D}
Le vendeur m'a conseillé	11,5%	14,0%	11,9%	9,9% ^E	14,4% ^D	13,7%
Pour accéder les pages web instantanément	11,3%	9,7%	10,6%	11,1%	13,8%	13,3%
Ma famille/un(e) ami(e)/une connaissance m'a conseillé	11,1% ^{D,E,F}	11,8% ^{D,E,F}	9,4% ^{E,F}	6,6% ^{A,B,E,F}	1,6% ^{A,B,C,D}	1,3% ^{A,B,C,D}
Mon employeur a choisi	-	-	-	-	-	0,1%
Je ne sais/me souviens pas	11,5% ^{D,E}	0,0%	14,4% ^E	18,8% ^{A,E}	0,5% ^{A,C,D}	0,0%
En fonction de jouer en réseau	6,2% ^E	5,8% ^E	6,0% ^E	5,9% ^E	0,1% ^{A,B,C,D}	0,0%
Total (N)	984	901	958	976	1.134	1.361

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F} Exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

3.6.4 Conclusion par rapport au changement et la transparence

3.6.4.1 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE FIXE

- 19% des répondants qui disposent actuellement d'un service de télécommunication fixe (une offre groupée, la téléphonie fixe et/ou l'accès à l'internet) semblent avoir changé d'opérateur au cours des trois dernières années. Les raisons principales évoquées sont : 'un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur' (56%), 'des problèmes avec l'opérateur précédent' (29%) et 'un mauvais rapport qualité-prix chez l'opérateur précédent' (23%);
- 81% n'a donc pas changé d'opérateur, avec comme principales raisons que l'on est en général satisfait de l'opérateur (58%) et qu'on n'a pas envie de changer (31%);
- Pour la grande majorité (89%) des répondants ayant changé d'opérateur, la transition s'est faite facilement. La principale raison pour laquelle le changement ne s'est pas fait facilement, consiste en une information incomplète concernant les possibilités techniques du changement, un retard dans la prestation de service et une double facturation;
- Les répondants qui disposent d'une offre groupée, de la téléphonie fixe ou de l'accès à l'internet sont partagés quand au fait de facilement pouvoir changer d'opérateur de services fixes : 43% estiment que c'est (plutôt) facile (score : ≥ 7 sur 10), alors que 46% estiment que c'est (plutôt) difficile (score : ≤ 5 sur 10). Le score moyen est de 5,6 sur 10.

3.6.4.2 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE MOBILE

- 80% des répondants avec la téléphonie mobile disposent d'un abonnement;
- 24% des répondants avec la téléphonie mobile ont changé d'opérateur de téléphonie fixe au cours des trois dernières années, avec comme principale raison un tarif plus intéressant ou une promotion chez autre opérateur (70%);
- 76% n'ont donc pas changé avec comme raison principale que l'on est en général satisfait de l'opérateur actuel (58%), et que l'on n'avait simplement pas envie de changer (36%);
- Presque six répondants sur dix (58%) avec téléphonie mobile estiment qu'il est (très) facile de changer d'opérateur (score : ≥ 7 sur 10). Trois sur dix estiment que cela n'est pas (du tout) facile (score : ≤ 5 sur 10). Le score moyen est de 6,5 sur 10.

3.6.4.3 CONCERNANT LES STIMULANTS POSSIBLES POUR UN CHANGEMENT PLUS FACILE D'OPÉRATEUR FIXE OU MOBILE

- 30% des répondants déclarent que cela ne leur semble pas difficile de changer d'opérateur;
- Presque la moitié des répondants qui trouvent que cela est difficile (49%) semblent pouvoir être convaincus de changer si la transition est gratuite;
- 41% souhaite un traitement plus simple sur le plan administratif et technique du changement;
- 37% souhaite disposer d'un site internet indépendant qui procure des informations sur l'offre la meilleure marché en fonction du profil consommateur;
- 30% désirent plus de certitude par rapport à la stabilité des tarifs des opérateurs et/ou 28% désirent cette certitude par rapport à la stabilité de la prestation de service des opérateurs;
- Un quart des répondants évoquent le fait de disposer de fiches d'information standardisée décrivant les offres des opérateurs selon une même structure, et chaque fois 23% pourraient être convaincus par plus d'information sur les prestations réelles des services (p. ex. la vitesse de connexion) et/ou l'accompagnement dans le changement par une instance indépendante.

3.6.4.4 CONCERNANT LA TRANSPARENCE

- La moitié des répondants (49%) avec internet ne fait pas usage de l'adresse e-mail avec leur nom mise à disposition par leur fournisseur d'accès;
- Seuls 6% des répondants avec internet qui utilisent l'adresse e-mail proposée sont au courant du fait qu'ils peuvent conserver celle-ci durant 18 mois après la date de fin de leur contrat;
- Seuls 7% des répondants avec internet savent que la vitesse de connexion minimum pour surfer sur le web et consulter des e-mails est de 1 Mbps;
- 49% des répondants avec internet estiment que la vitesse réelle de connexion correspond (tout à fait) à la vitesse annoncée par leur fournisseur d'accès à Internet (score : ≥ 7 sur 10). 40% estiment que cela n'est pas le cas (score : ≤ 5 sur 10). Le score moyen est de 6 sur 10;
- 60% ignorent cependant comment pouvoir déterminer leur vitesse de connexion;
- Un peu plus de la moitié des répondants avec internet (54%) estiment qu'il est (tout à fait) utile de connaître la vitesse réelle de connexion (score : ≥ 7 sur 10). 36% estiment que cela n'est pas (du tout) utile. Le score moyen est de 6,4 sur 10;
- Les répondants n'évoquent pas de critères spécifiques ayant mené au choix de leur vitesse de connexion : 43% déclarent que la vitesse de connexion était incluse dans une offre groupée et 37% déclarent ne pas avoir choisi leur offre internet en fonction de la vitesse de connexion.

3.7 L'information

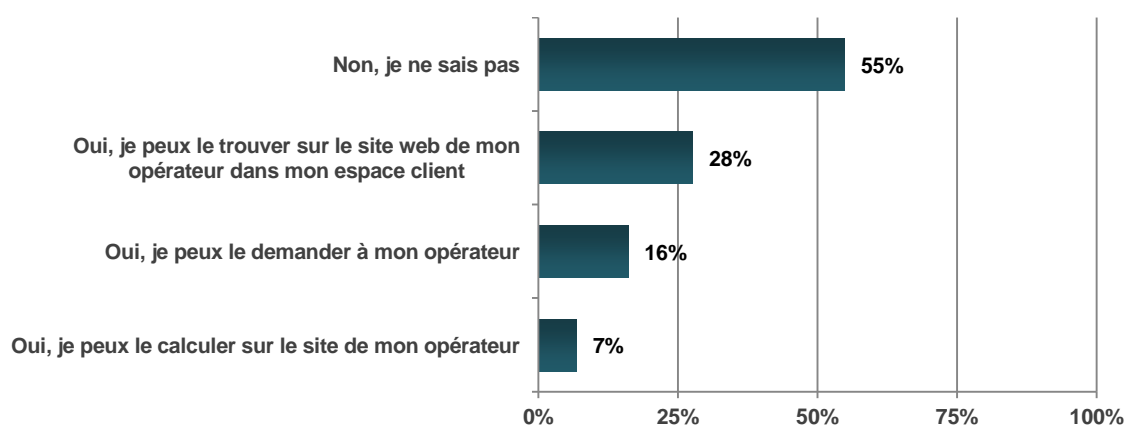
Dans cette partie du rapport, nous examinons dans quelle mesure les répondants sont informés de leurs droits par rapport aux services de télécommunications. Nous examinerons aussi plus amplement leur profil moyen de consommation : comment le déterminer, dans quelle mesure les opérateurs sont-ils obligés de proposer un plan tarifaire adapté, si une proposition a incité le répondant à changer de plan tarifaire, etc. Le répondant connaît-il et utilise-t-il les fiches d'information qui proposent les plans tarifaires des opérateurs de manière standardisée ? Finalement, nous examinerons la connaissance qu'a le répondant de la résiliation du contrat de télécommunication, du plafond tarifaire et des numéros surtaxés.

3.7.1 Profil de consommation & plan tarifaire adapté

3.7.1.1 DÉTERMINER LE PROFIL MOYEN DE CONSOMMATION

55% de tous les répondants ignorent comment déterminer leur profil moyen de consommation. 28% sont au courant du fait qu'ils peuvent le retrouver sur le site internet de leur opérateur via la zone client de l'opérateur (une augmentation significative par rapport à l'édition 2015 et 2016, voir ci-dessous). 16% pensent pouvoir le déterminer en le demandant à leur opérateur et 7% pensent pouvoir le calculer sur le site internet de leur opérateur.

Figure 92 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? (plusieurs réponses possibles)

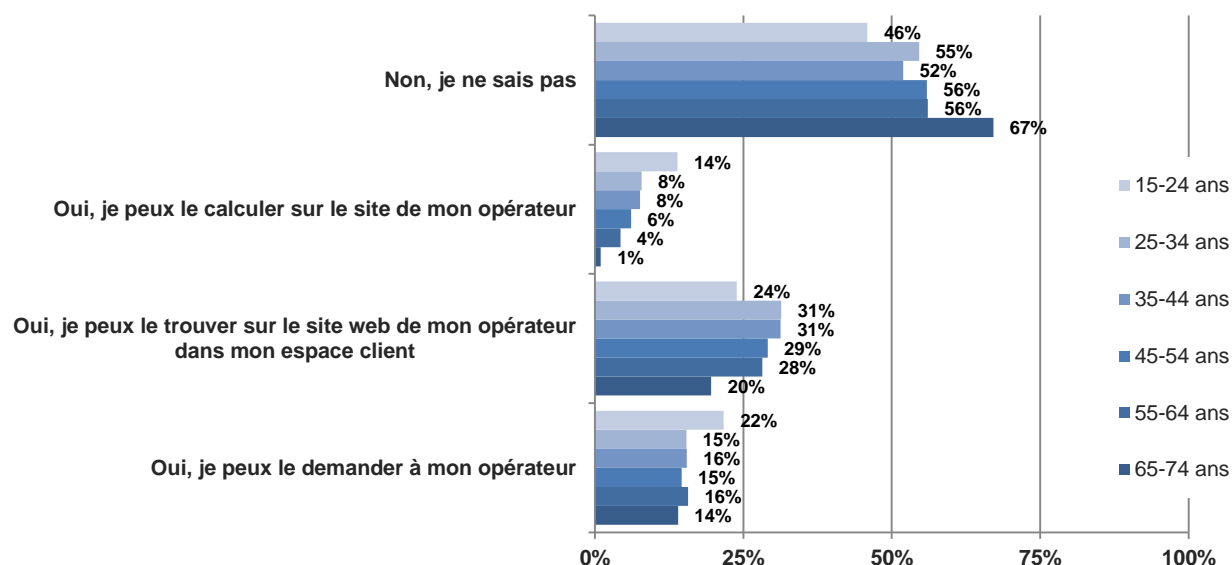


Base : tous les répondants (N=1.545)

Nous n'observons pas de différences significatives par région.

Les répondants dans la catégorie d'âge la plus âgée (65 à 74 ans) déclarent, significativement plus souvent que répondants de la catégorie la plus jeune, ignorer comment retrouver leur profil moyen de consommation (resp. 67% pour 46%). Nous observons en outre que, plus le répondant est jeune, plus souvent il indique la réponse fautive, à savoir que le profil de consommation peut être calculé sur le site internet de l'opérateur (-0,372).

Figure 93 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)

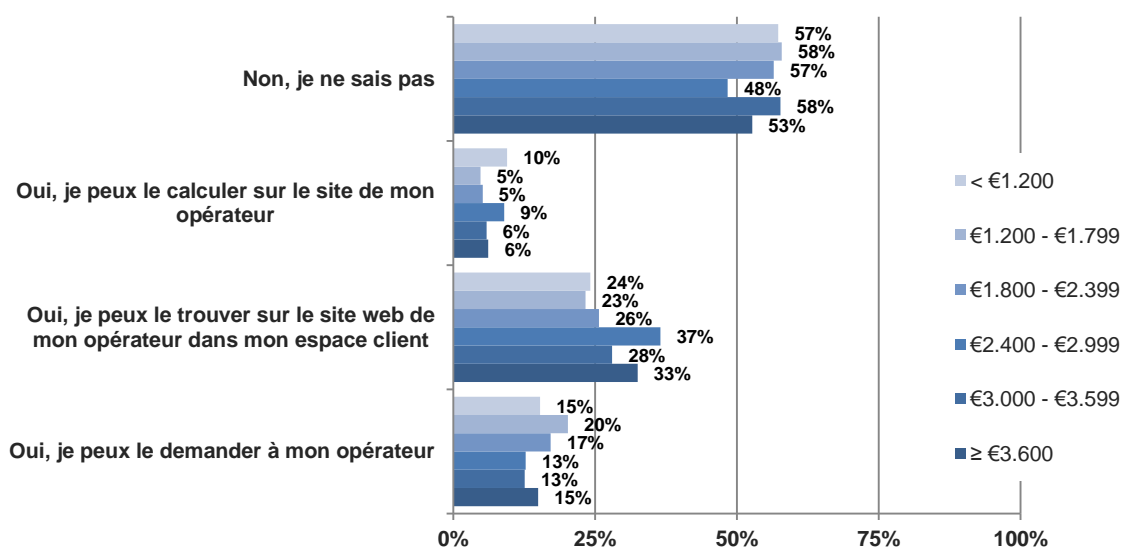


Base : tous les répondants (N=1.545)

Une différence significative peut être constatée selon les catégories de revenus : les répondants de la catégorie de revenu 2.400 à 2.900 euros sont mieux au courant du fait qu'ils peuvent trouver leur profil moyen de consommation dans l'espace client sur le site web de leur opérateur en comparaison avec les répondants disposant d'un revenu familial mensuel net entre 1.200 et 1.799 euros (resp. 37% pour 24%).

Nous constatons en outre que plus le revenu des répondants est élevé, plus importante est la part des répondants qui indiquent correctement que le profil de consommation peut être retrouvé sur leur page client du site internet de l'opérateur (0,111).

Figure 94: Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.281)

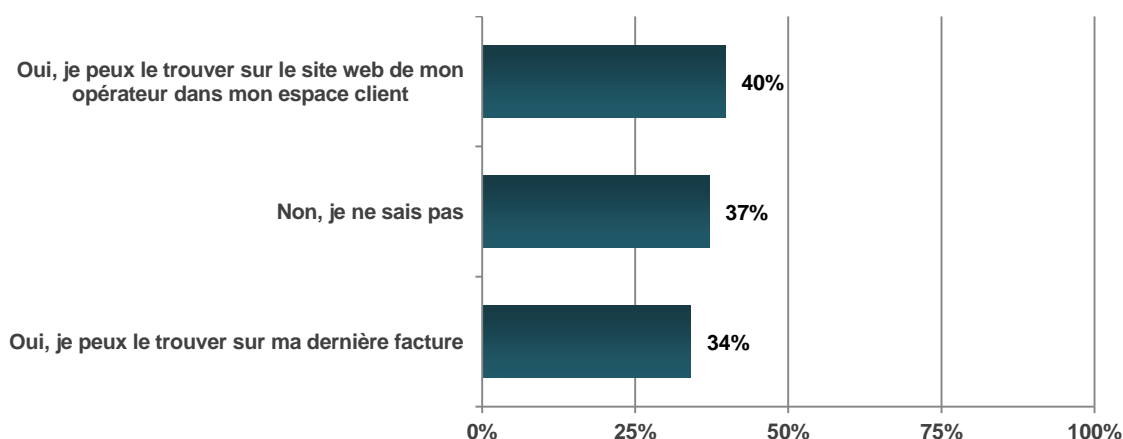
Par comparaison avec les éditions 2015 et 2016, les répondants sont mieux au courant du fait qu'ils peuvent trouver leur profil moyen de consommation dans l'espace client sur le site web de leur opérateur (28% en 2017 pour 22% en 2016 et 21% en 2015). Comme dans l'édition précédente, plus de répondants dans la présente édition indiquent, à tort, pouvoir le calculer sur le site internet de l'opérateur (7% en 2017 pour 6% en 2016 et 3% en 2015).

3.7.1.2 CONNAÎTRE LA CONSOMMATION RÉELLE

Presque trois quarts des répondants (74%) savent comment ils peuvent connaître leur consommation réelle : 40% disent pouvoir le retrouver sur le site internet de leur opérateur, sur leur page client et 34% peuvent le retrouver via leur facture.

37% disent ignorer comment retrouver leur consommation réelle.

Figure 95 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ?
(plusieurs réponses possibles)



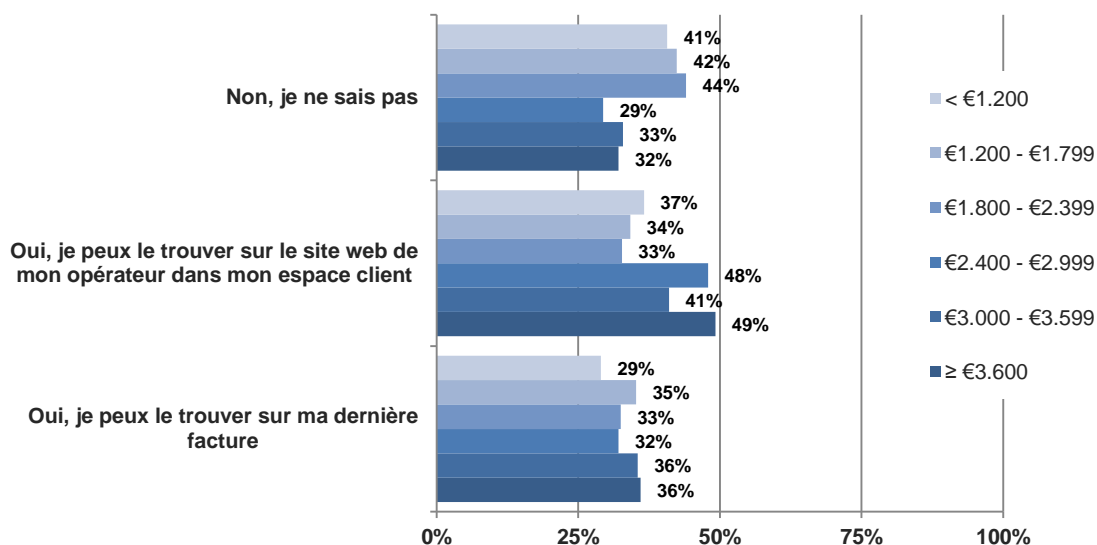
Base : tous les répondants (N=1.545)

Les répondants wallons déclarent significativement plus souvent que les répondants flamands qu'ils peuvent retrouver leur consommation réelle via le site internet de leur opérateur (resp. 46% pour 36%). Il semble en outre que 39% des répondants flamands ne savent pas comment retrouver leur consommation réelle pour 32% des répondants en Wallonie.

L'analyse par âge indique que, plus le répondant est âgé, moins il est capable de retrouver sa consommation réelle (0,085). Nous notons par ailleurs que, plus le répondant est âgé, moins il sait que sa consommation réelle peut être retrouvée sur sa page client sur le site internet de l'opérateur.

Selon le revenu nous pouvons d'une part constater que, moins le revenu des répondants est élevé, moins ils savent comment retrouver leur consommation réelle (-0,121) et que, d'autre part, plus le revenu est élevé, mieux ils savent pouvoir retrouver la consommation réelle sur leur page client sur le site internet de l'opérateur (0,154).

Figure 96 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.281)

3.7.1.3 CONSULTATION DE LA PROPRE PAGE WEB SUR LE SITE INTERNET DE L'OPÉRATEUR

54% des répondants déclarent ne jamais consulter leur page client sur le site internet de leur opérateur. 17% le font une ou deux fois par an mais 30% le font néanmoins au moins à peu près une fois par mois.

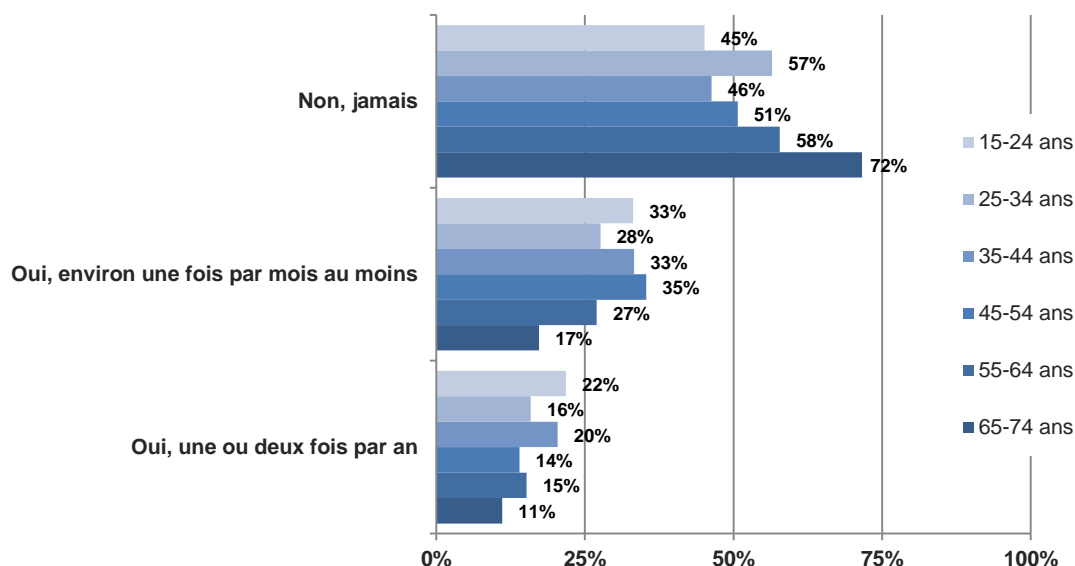
Par rapport à la Flandre, significativement plus de répondants dans la région bruxelloise et en Wallonie consultent leur page client une ou deux fois par an (resp. 23% et 23% pour 12%). Significativement plus de répondants en région flamande que de répondants en Wallonie et en région bruxelloise ne consultent jamais leur page client (resp. 61% pour 44% et 43%).

Tableau 41 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, une ou deux fois par an	105	12,0%	110	22,7%	37	23,2%	252	16,6%
Oui, environ une fois par mois au moins	235	27,0%	160	33,1%	54	33,9%	450	29,7%
Non, jamais	531	61,0%	213	44,2%	69	42,9%	813	53,7%
Total	871	100,0%	483	100,0%	181	100,0%	1.515	100,0%

Les répondants dans la catégorie d'âge la plus âgée de 65 à 74 ans déclarent significativement plus souvent que les autres répondants (plus jeunes) qu'ils ne consultent jamais leur page client sur le site internet de leur opérateur (resp. 72% pour 45% à 58%); plus le répondant est jeune, plus souvent il consulte sa page client personnelle (0,139).

Figure 97: Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ? – par catégorie d'âge



Base : tous les répondants (N=1.545)

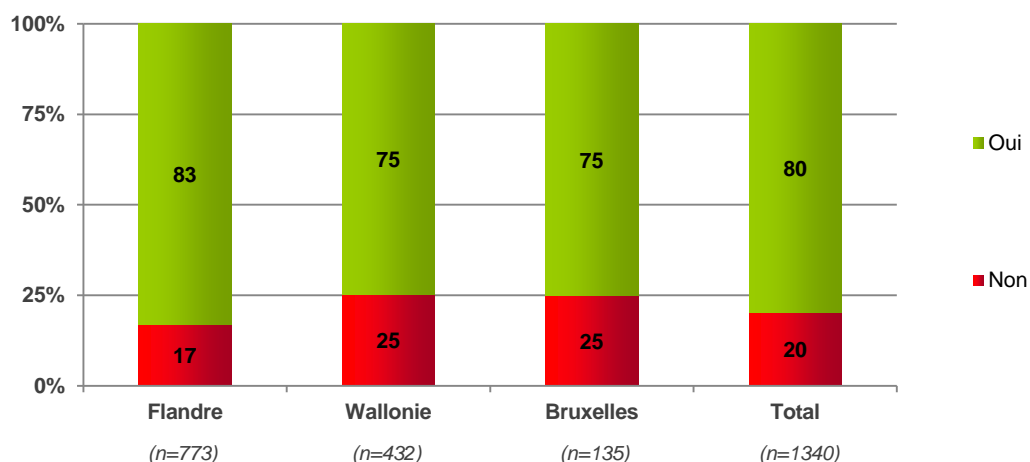
Selon le revenu, nous observons que significativement plus de répondants des catégories de revenu de 1.800 à 2.399 euros et de 3.000 à 3.599 euros ne consultent jamais leur page client sur le site internet de leur opérateur que de répondants avec un revenu 2.400 et 2.999 euros.

3.7.1.4 CONSERVER LA NUMÉRO DE TÉLÉPHONE – TÉLÉPHONIE FIXE – APRÈS UN CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Huit répondants sur dix (80%) – qui utilisent un téléphone fixe à titre privé – déclarent savoir qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone en changeant d'opérateur de téléphonie fixe, et disent ainsi être au courant du règlement concernant la portabilité des numéros.

Selon les régions nous notons que les répondants en Flandre sont significativement plus correctement au courant que les répondants en Wallonie (resp. 83% pour 75%). Par rapport aux répondants flamands, significativement moins de répondants wallons sont au courant du fait qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone fixe (resp. 25% pour 17%).

Figure 98 : Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone fixe lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur ? – par région



Base : les répondants qui utilisent le téléphone fixe à titre privé (N=1.340)

Plus le répondant est âgé, plus il est au courant du fait qu'il peut conserver son numéro de téléphone fixe en cas de changement d'opérateur de téléphonie fixe (-0,260) : 91% des 65 à 74 ans pour 69% des 15 à 24 ans.

Plus le revenu du répondant est élevé, mieux il est au courant du fait qu'il peut conserver son numéro de téléphone fixe en cas de changement d'opérateur de téléphonie fixe : nous observons que significativement plus de répondants des trois catégories de revenus les plus élevés (2.400 à 3.600 euros et plus) le savent en comparaison avec les trois catégories de revenus les moins élevées (resp. 89% à 83% pour 67% à 78%).

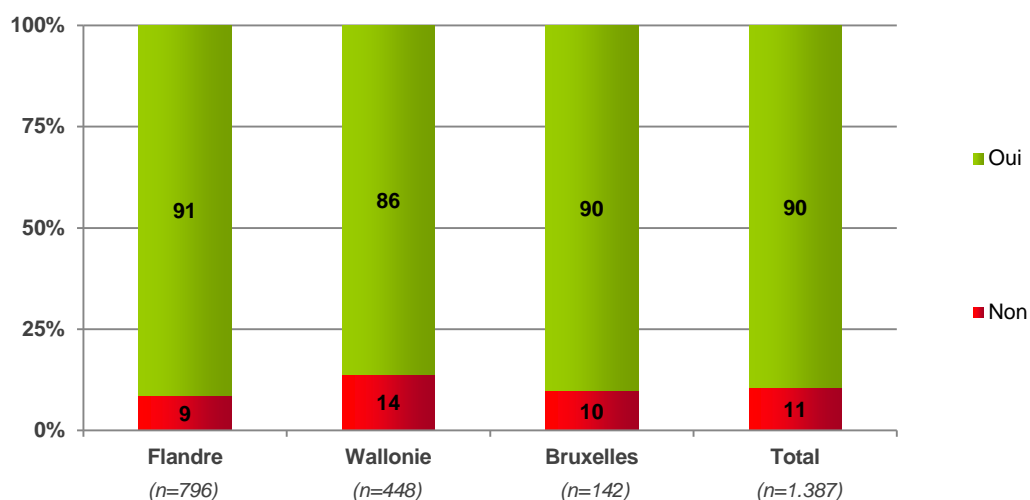
Dans les années/éditions antérieures, une part significativement plus élevée déclarait pouvoir conserver son numéro de téléphone fixe en cas de changement d'opérateur de téléphonie fixe (resp. 93% à 94% en 2012-2015 pour 80% en 2016). Nous notons une même proportion en 2017 (80%).

3.7.1.5 CONSERVER LA NUMÉRO DE TÉLÉPHONE – TÉLÉPHONIE MOBILE – APRÈS UN CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Neuf répondants sur dix avec la téléphonie mobile déclarent être au courant du fait qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone mobile en cas de changement d'opérateur de téléphonie mobile.

Au niveau des régions, nous notons des différences semblables à celles observées pour la téléphonie fixe : significativement plus de répondants flamands que de répondants wallons savent qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur (resp. 91% pour 86%). Par rapport aux répondants flamands, significativement moins de répondants wallons sont au courant du fait qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone mobile (resp. 14% pour 9%).

Figure 99 : Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone mobile lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur ? – par région

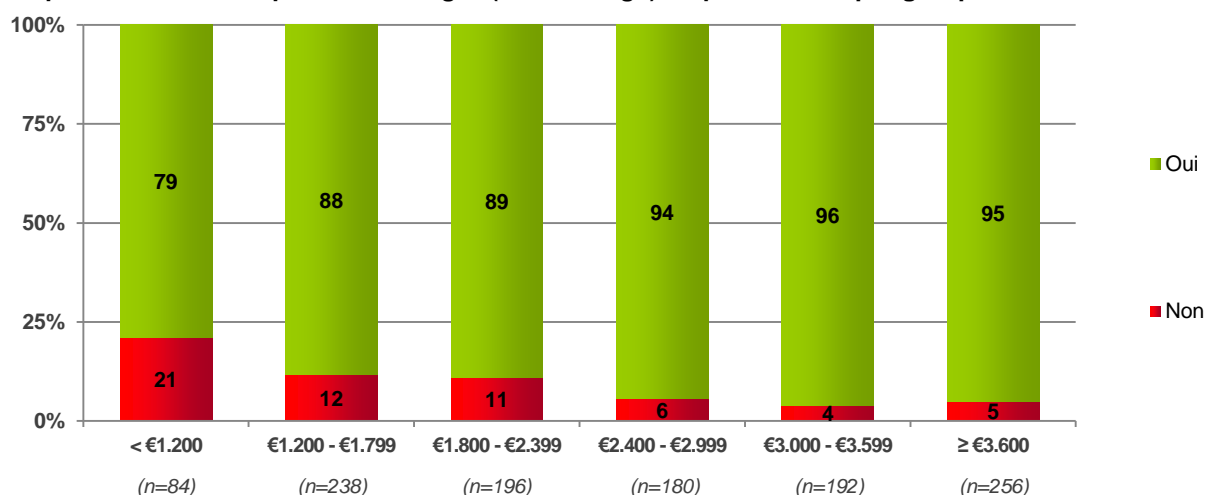


Base : les répondants qui utilisent le téléphone mobile à titre privé (N=1.387)

Conformément à ce que nous avons pu constater pour la téléphonie fixe, les catégories d'âge plus âgées sont mieux au courant du fait qu'ils peuvent conserver leur numéro mobile en cas de changement d'opérateur (-0,159).

Plus le revenu mensuel net du répondant est important, plus il est au courant du fait qu'il peut conserver son numéro mobile en cas de changement d'opérateur de téléphonie mobile (-0,356).

Figure 100: Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone mobile lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur ? – par groupe de revenu



Par rapport aux éditions antérieures (2012-2016), plus de personnes sont aujourd'hui au courant du fait qu'elles peuvent conserver leur numéro mobile en cas de changement d'opérateur de téléphonie mobile (resp. 92% à 95% en 2012-2015 et 85% en 2016 pour 90% en 2017). L'augmentation en 2017 par rapport à 2016 est significative.

3.7.1.6 CONNAISSANCE DES PROPOSITIONS EN PLAN TARIFAIRE POUR LA TÉLÉPHONIE

28% des répondants avec téléphonie fixe et/ou mobile savent que leur opérateur est tenu de les informer une fois par an d'un plan tarifaire adapté à leur profil moyen de consommation. 22% pensent que l'opérateur doit le faire au moins deux fois par an et 6%, chaque mois. 13% des répondants avec la téléphonie fixe et/ou mobile pensent que l'opérateur n'est pas obligé de leur proposer un plan tarifaire adapté et 31% ne savent pas si cette obligation existe ou non.

Proportionnellement, en comparaison avec la Wallonie et la Région de Bruxelles-Capitale, plus de répondants en Flandre sont au courant du fait que leur opérateur doit proposer une fois par an un plan tarifaire adapté (resp. 33% pour 20% et 21%). Plus de répondants pensent néanmoins – à tort – que l'opérateur doit le faire deux fois par an (resp. 29% pour 12% et 16%). La part de répondants déclarant ignorer si, et à quelle fréquence, l'opérateur doit proposer un plan tarifaire adapté est inférieure en Flandre par rapport à la Wallonie et à la Région de Bruxelles-Capitale (resp. 21% pour 44% et 44%).

Tableau 42 : À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommateur ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, tous les mois	60	7,4%	23	5,0%	7	4,7%	90	6,4%
Oui, au moins 2 fois par an	233	28,7%	57	12,4%	23	16,3%	313	22,1%
Oui, une fois par an	269	33,2%	94	20,4%	30	20,9%	393	27,8%
Non, jamais	76	9,4%	83	18,0%	21	14,4%	180	12,7%
Je ne sais pas	174	21,4%	204	44,2%	62	43,5%	440	31,1%
Total	812	100,0%	460	100,0%	143	100,0%	1.416	100,0%

Nous n'avons pas constaté de différences par tranche d'âge.

Une seule différence significative peut être notée selon les catégories de revenus : 14% des répondants disposant d'un revenu familial mensuel net de <1.200 euros pensent que l'opérateur doit leur proposer tous les mois un plan tarifaire adapté alors que cela n'est le cas que de 4% des répondants avec un revenu ≥ 3.600 euros.

Alors que dans l'édition 2015, par rapport aux éditions 2012 et 2013, plus de répondants indiquaient correctement que leur opérateur doit proposer une fois par an un plan tarifaire adapté (resp. 32% pour 24% et 26%), nous avons observé une baisse (26%) dans l'édition 2016. La présente édition retrouve une augmentation (28%). La part des répondants qui estiment que leur opérateur ne doit jamais leur proposer de plan tarifaire adapté à leur profil consommateur, a significativement augmenté en 2017 par rapport à 2016 (resp. 13% pour 9%).

Tableau 43 : À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommateur ? – par édition

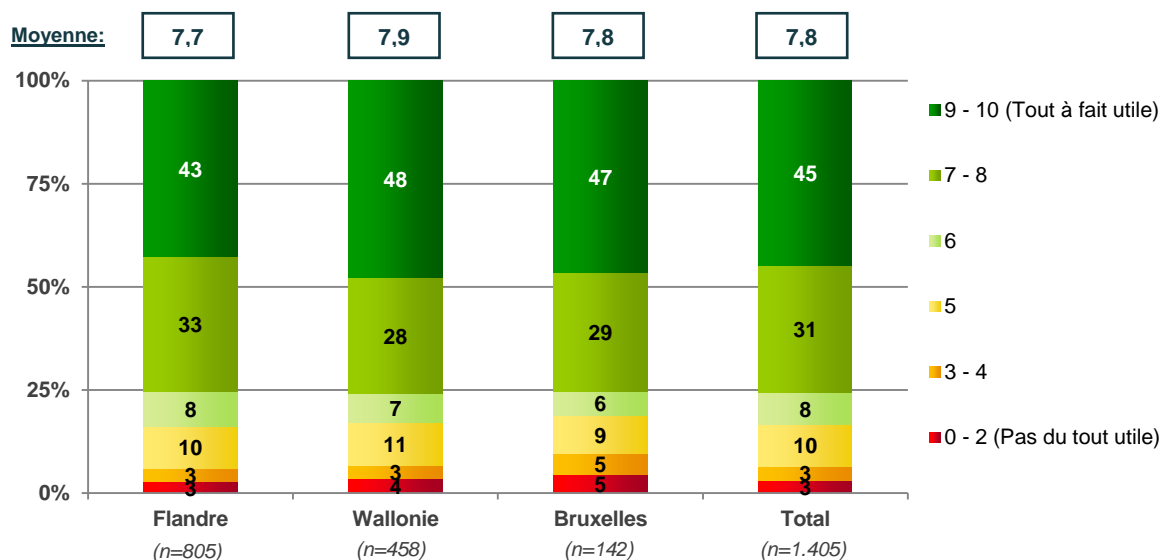
	A	B	C	D	E	F
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Oui, tous les mois	9,4% ^D	6,9%	8,4%	5,9% ^A	6,6%	6,4%
Oui, au moins 2 fois par an	33,8% ^{D,E,F}	35,6% ^{D,E,F}	31,9% ^{D,E,F}	23,3% ^{A,B}	22,2% ^{A,B}	22,1% ^{A,B}
Oui, une fois par an	24,3% ^D	26,1% ^D	29,4%	31,7% ^{A,B,E}	26,0% ^D	27,8%
Non, jamais	8,4% ^F	6,9% ^F	8,0% ^F	9,0%	8,5% ^F	12,7% ^{A,B,C,E}
Je ne sais pas	24,1% ^{D,E,F}	24,6% ^{D,E,F}	22,4% ^{D,E,F}	30,1% ^{A,B,C,E}	36,6% ^{A,B,C,D}	31,1% ^{A,B,C}
Total (N)	1.112	1.211	1.035	1.032	1.301	1.416

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

3.7.1.7 UTILITÉ D'ÊTRE INFORMÉ D' PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ

Trois quarts des répondants disposant d'une offre de téléphonie fixe et/ou mobile (76%), estiment qu'il est (plutôt à tout à fait) utile d'être informés d'un plan tarifaire le plus avantageux pour eux (score : ≥ 7 sur 10). 16% des répondants y voient moins d'utilité (score : ≤ 5 sur 10). Nous n'observons pas de différences significatives entre les trois régions.

Figure 101 : Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), trouvez-vous utile d'être informé du plan tarifaire les plus avantageux pour vous ? – par région



Par catégories d'âge, nous observons uniquement une différence entre les répondants de la catégorie la plus jeune (15 à 24 ans) qui attribuent un score moyen de 7,5 sur 10, et les répondants de la catégorie la plus âgée (65 à 74 ans), qui attribuent un score moyen de 8,1 sur dix.

Les scores moyens ne diffèrent pas entre les différents groupes de revenu.

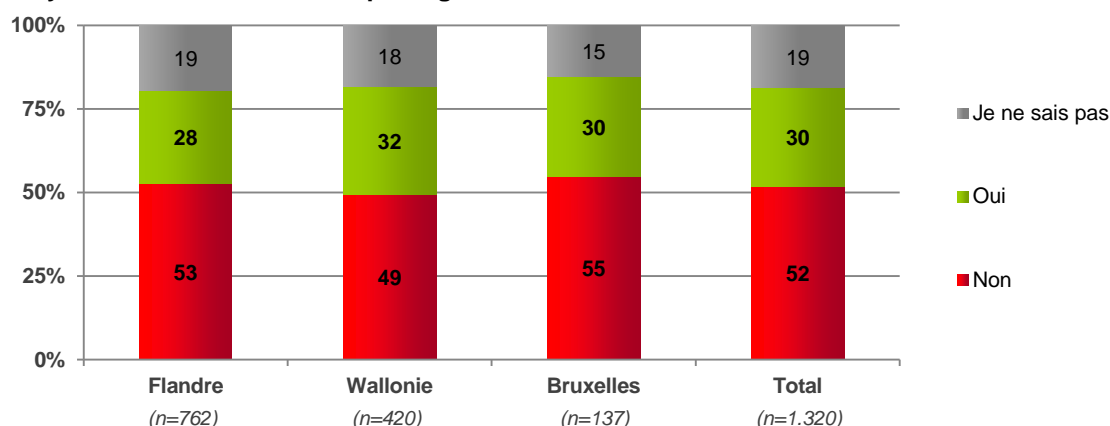
Nous constatons par ailleurs que le score moyen est significativement inférieur à celui des éditions précédentes (8,2 sur 10 en 2015 et 7,8 sur 10 en 2016), ce qui indique que les répondants estiment en moyenne (un peu) moins utile d'être informés du plan tarifaire le plus avantageux pour eux. Le score moyen pour la présente édition est égal à celui de 2016 (7,8 sur 10).

3.7.1.8 RÉCEPTION D'UN PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ

La moitié des répondants qui ont la téléphonie fixe et/ou mobile (52%) n'ont encore jamais reçu de leur opérateur une proposition de plan tarifaire adapté à leur profil moyen de consommation. 19% ignorent par ailleurs si leur opérateur leur a déjà proposé un tel plan.

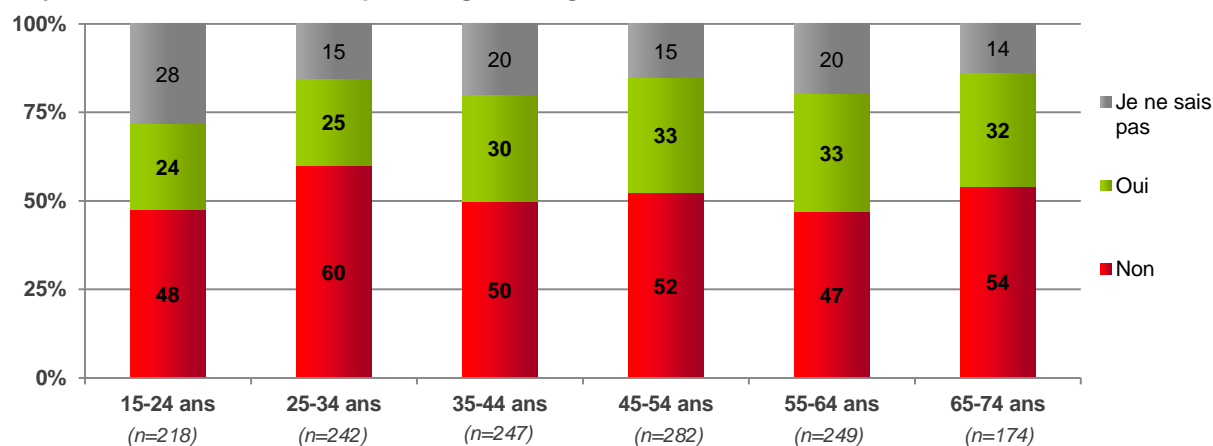
Nous n'observons pas de différences significatives entre les trois régions.

Figure 102 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommateur ? – par région



Par catégorie d'âge, il semble que significativement plus de répondants de 15 à 24 ans que de répondants de 45 à 54 ans et de répondants de 65 à 74 ans ignorent si leur opérateur leur a déjà proposé un plan tarifaire (resp. 28% pour 52% et 54%). Les autres différences ne sont pas significatives.

Figure 103 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommateur ? – par catégorie d'âge



Il n'y a pas de différences significatives entre les différents groupes de revenu.

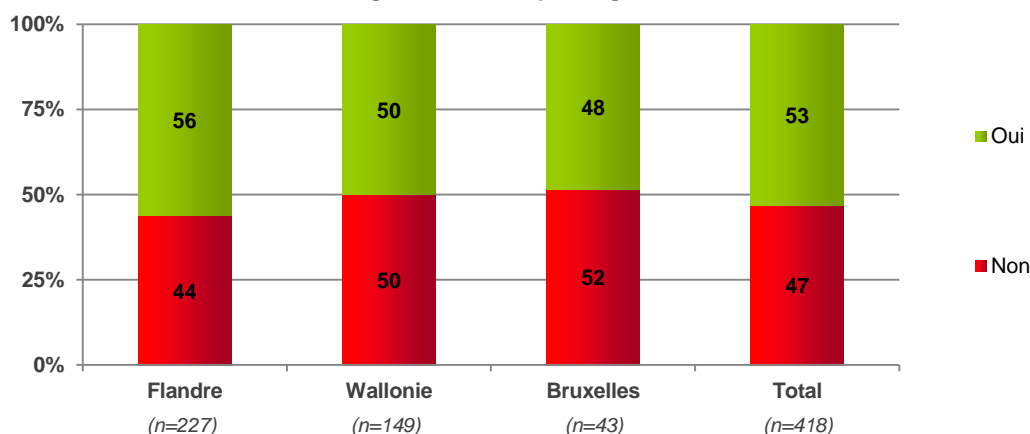
Pour les éditions 2012-2016 nous avons noté une augmentation des répondants qui déclarent ne pas (encore) avoir reçu de plan tarifaire adapté de leur opérateur (58% à 70% en 2012 jusqu'à 2016). Dans l'édition 2017 nous constatons néanmoins une baisse significative par rapport à l'année dernière (resp. 64% pour 70%).

3.7.1.9 ACCEPTATION OU NON DU PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ

53% des répondants ont changé de plan tarifaire lorsque leur opérateur leur a proposé un plan tarifaire basé sur leur profil moyen de consommation.

Les différences par région ne sont pas significatives.

Figure 104 : La proposition du plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommateur, a-t-il fait changer d'avis ? – par région



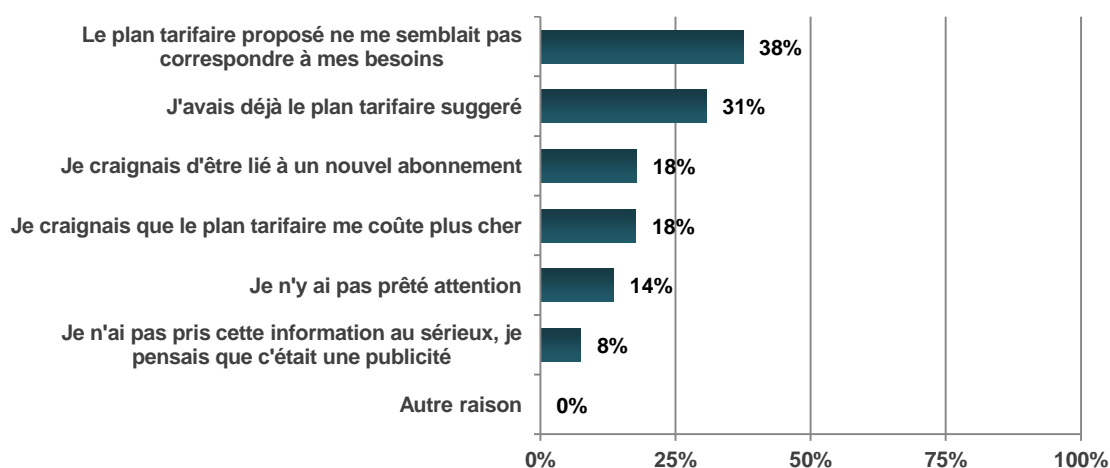
La taille des sous-groupes ne permet pas de déterminer d'éventuelles différences significatives selon l'âge.

Selon le revenu, nous constatons que, plus le revenu du répondant est élevé, plus il a suivi la proposition de plan tarifaire adapté de l'opérateur (-0,157).

En 2014 et en 2015, 66% des répondants avaient changé de plan tarifaire suite à la proposition faite par leur opérateur. Aujourd'hui nous constatons que, par rapport à 2014 et 2015, il y a significativement moins de répondants (53%) qui ont changé de plan tarifaire à cause d'une proposition faite par leur opérateur.

Les deux raisons les plus souvent mentionnées pour ne pas avoir changé de plan tarifaire après avoir reçu une proposition de l'opérateur sont : 'le plan tarifaire proposé ne me semblait pas correspondre à mes besoins' (38%) et 'j'avais déjà le plan tarifaire suggéré' (31%). Des raisons moins souvent mentionnées sont : 'je craignais être lié à un nouvel abonnement' (18%), 'je craignais que le plan tarifaire proposé me coûte plus cher' (18%) et 'je n'y ai pas prêté attention' (14%). Le fait de ne pas prendre au sérieux l'information parce que ce serait de la publicité figure parmi les raisons de ne pas accepter la proposition de plan tarifaire adapté.

Figure 105 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 195 répondants n'ayant pas accepté la proposition de plan tarifaire adapté (téléphonie)

Par rapport aux répondants wallons et bruxellois, le fait de déjà disposer d'un plan tarifaire adapté est plus important pour les flamands (resp. 39% pour 24% et 22%). La raison pour laquelle le plan tarifaire ne semblait pas répondre aux besoins est deux fois plus importante pour les répondants de la Région bruxelloise et de Wallonie que pour les répondants flamands (resp. 51% et 50% pour 25%).

Tableau 44 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? – par région (plusieurs réponses possibles)

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Il ne semblait pas correspondre à mes besoins	25	24,6%	37	50,4%	11	51,3%	73	37,5%
J'avais déjà le plan tarifaire	39	38,9%	16	21,4%	5	24,4%	60	30,7%
Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement	17	16,7%	15	20,5%	3	15,0%	35	17,8%
Je craignais qu'il me coûte plus cher	21	21,0%	9	12,3%	5	20,8%	35	17,7%
Pas prêté attention	12	12,1%	10	13,8%	4	19,1%	26	13,6%
Je ne l'ai pas pris au sérieux, je pensais que c'était une publicité	8	7,9%	5	7,4%	1	6,1%	15	7,5%
Total	99	100,0%	74	100,0%	22	100,0%	195	100,0%

La taille des sous-groupes ne permet pas de déterminer de différences significatives par âge ou par revenu.

En comparant les réponses de la présente édition avec celles des éditions précédentes, nous constatons principalement que la crainte d'être coincé dans un nouvel abonnement joue une fois de plus un rôle plus important dans la non acceptation d'un plan tarifaire proposé, que dans les éditions précédentes (resp. 16% à 24% en 2013-2015 et 5% en 2016 pour 19% en 2017).

Tableau 45 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? – par édition (plusieurs réponses possibles)

	A	B	C	D	E	F
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Il ne semblait pas correspondre à mes besoins	0,0%	31,5%	34,9%	39,5%	33,8%	37,5%
J'avais déjà le plan tarifaire	48,9% ^{B,C,F}	27,7% ^A	29,8% ^A	37,8%	39,6%	30,7% ^A
Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement	0,0%	24,1% ^E	16,1% ^E	15,5% ^E	4,8% ^{B,C,D,F}	18,5% ^E
Je craignais qu'il me coûte plus cher	0,0%	21,7%	18,4%	19,8%	17,4%	17,5%
Pas prêté attention	39,2% ^{B,D,E,F}	19,3% ^A	22,8%	10,2% ^A	16,4% ^A	13,5% ^A
Je ne l'ai pas pris au sérieux, je pensais que c'était une publicité	14,7% ^E	8,1%	17,5% ^E	12,2%	4,4% ^{A,C}	7,5%
Autre réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total (N)	158	149	106	100	169	159

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et sous-groupe D (édition 2015).

3.7.1.10 PRÉFÉRENCES POUR ÊTRE INFORMÉ DU PLAN TARIFAIRES ADAPTÉ EN TÉLÉPHONIE

35% des répondants souhaitent être informés chaque année automatiquement par lettre ou par e-mail (et pas via la facture) du plan tarifaire le plus avantageux pour eux. 26% des répondants veulent uniquement être informés à leur propre demande et une même part (25%) veut en être informée chaque année via la facture. Un répondant sur sept (14%) souhaite être mis au courant une fois par an, sauf s'il a lui-même déclaré ne plus en avoir besoin.

De manière significative, les répondants wallons souhaitent plus être informés chaque année via la facture que les répondants flamands (resp. 28% pour 22%). Les répondants flamands désirent quant à eux, plus que les répondants wallons, être mis au courant chaque année automatiquement, sauf s'ils ont eux-mêmes déclaré ne plus vouloir être informés (resp. 16% pour 11%).

Tableau 46 : Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Automatiquement, chaque année par courrier/mail (pas via la facture)	302	37,5%	148	32,1%	49	34,4%	499	35,4%
Quand je le demande	198	24,5%	132	28,7%	34	24,1%	365	25,9%
Automatiquement, chaque année via la facture	175	21,7%	131	28,3%	40	27,8%	345	24,5%
Automatiquement, chaque année sauf j'ai demandé à ne plus l'être	131	16,3%	51	11,0%	19	13,7%	201	14,3%
Total	806	100,0%	461	100,0%	142	100,0%	1.410	100,0%

Par comparaison avec les éditions antérieures (2015 et 2016), il apparaît qu'en 2017 significativement moins de répondants désirent vouloir être informés chaque année automatiquement via la facture du plan tarifaire le plus avantageux pour eux (resp. 32% et 31% pour 25%). La part des répondants voulant uniquement être informés à leur propre demande a toutefois significativement augmenté au fil des années concernées (resp. 18% en 2015, 21% en 2016 et 26% en 2017).

Toutes les différences par âges sont reprises dans le tableau 47. Nous constatons, entre autres, que les répondants les plus jeunes (15 à 24 ans) préfèrent, plus que les répondants plus âgés, être informés du plan tarifaire le plus avantageux pour eux, uniquement à leur propre demande (resp. 38% pour 25% à 22%). Les 25 à 34 ans et les 45 à 54 ans par contre préfèrent plus souvent que le groupe d'âge le plus jeune (15 à 24 ans) être informé automatiquement sur base annuelle, sauf s'ils ont demandé de ne plus en être informés.

Tableau 47 : Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé ? – par catégorie d'âge

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Automatiquement, chaque année par courrier/mail (pas via la facture)	30,2%	31,8%	36,5%	37,0%	41,6%	33,8%
Automatiquement, chaque année via la facture	25,0%	22,2%	23,9%	21,5%	25,6%	31,2%
Quand je le demande	38,0% ^{D,E,F}	25,6%	25,8%	24,7% ^A	19,6% ^A	22,0% ^A
Automatiquement, chaque année sauf j'ai demandé à ne plus l'être	6,8% ^{B,D}	20,5% ^A	13,8%	16,8% ^A	13,2%	13,1%
Total (N)	218	242	248	280	249	172

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple : moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (15-24 ans) et sous-groupe D (45-54 ans).

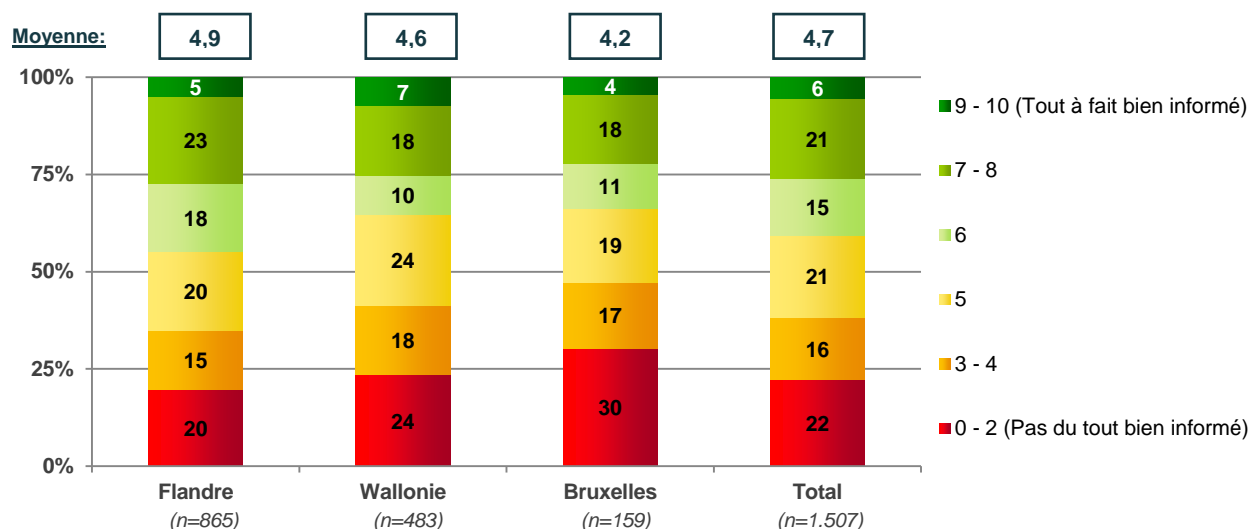
Deux rapports significatifs peuvent être constatés au niveau du revenu : d'une part plus de répondants disposant d'un revenu entre 1.800 et 2.399 euros désirent chaque année être informés automatiquement par lettre ou par mail, mais pas via la facture, que les répondants avec un revenu mensuel net entre 1.200 et 1.799 euros (resp. 45% pour 30%). Nous constatons d'autre part que les catégories de revenus les plus élevés souhaitent, de manière significativement plus importante, être informés chaque année automatiquement, sauf s'ils demandent de ne pas l'être, que le groupe de revenu entre 1.800 et 2.399 euros (resp. 22% pour 7%).

3.7.2 Être informé de ses droits par rapport aux opérateurs

Presque six répondants sur dix (59%) estiment ne pas être (plutôt ou tout à fait) informés de leurs droits par rapport aux opérateurs de télécommunication (score : ≤ 5 sur 10). 27% estiment être (plutôt ou tout à fait) bien informés de leurs droits par rapport aux opérateurs de télécommunication (score : ≥ 7 sur 10).

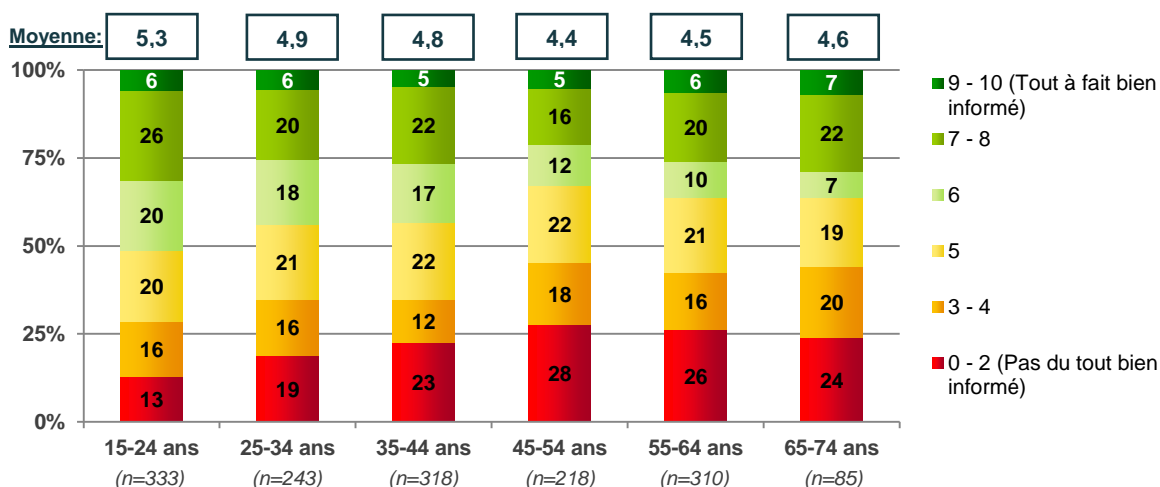
En Flandre, on estime être mieux informé de ses droits par rapport aux opérateurs de télécommunication (4,9 sur 10) que dans la Région de Bruxelles-capitale (4,2 sur 10).

Figure 106 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (Pas du tout bien informé) à 10 (tout à fait bien informé), vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications ? – par région



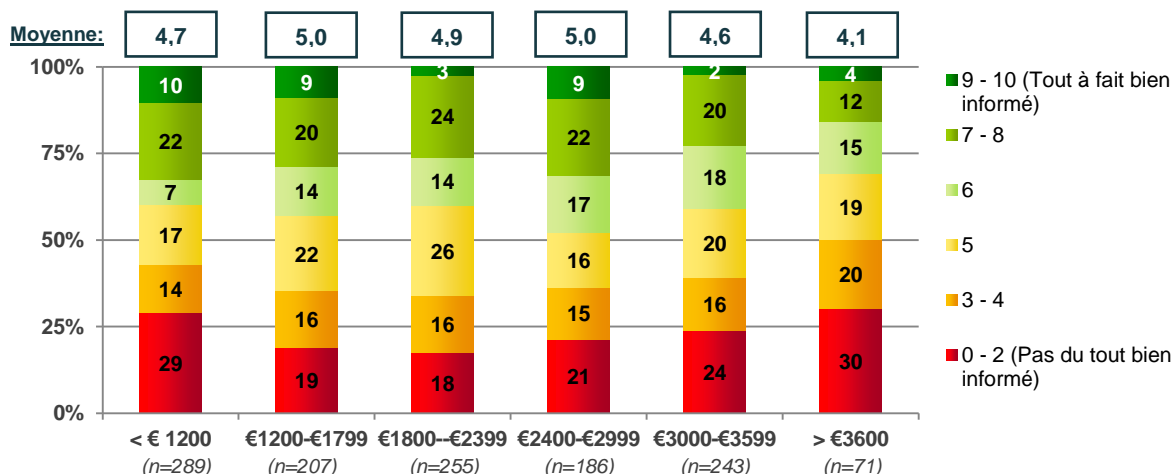
Un rapport limité mais significatif peut être constaté entre le fait de se sentir informé de ses droits par rapport aux opérateurs de télécommunication et l'âge du répondant : les répondants les plus jeunes (15 à 24 ans) s'estiment mieux informés sur le sujet (5,2 sur 10) que les répondants de 45 à 54 ans (4,4 sur 10) et les 55 à 64 ans (4,5 sur 10).

Figure 107 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (Pas du tout bien informé) à 10 (tout à fait bien informé), vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications ? – par catégorie d'âge



Les répondants avec un revenu mensuel net de 1.200 à 2.999 euros déclarent en moyenne significativement plus souvent être mieux informés de leur droits par rapport aux opérateurs de télécommunication, que la catégorie de revenu la plus élevée (≥ 3.600 euros) : resp. 5,0 sur 10 pour 4,1 sur 10.

Figure 108 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (Pas du tout bien informé) à 10 (tout à fait bien informé), vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications ? – par groupe de revenu



Au fil des années/éditions, nous constatons une légère augmentation des répondants qui se sentent informés de leurs droits par rapport aux opérateurs de télécommunication. Ainsi, en 2012, sur une échelle de 10, les répondants s'estimaient en moyenne mal informés de leurs droits par rapport aux opérateurs de télécommunication avec un score de 3,5 sur 10. Dans l'édition 2013, la moyenne a atteint 4,2 sur 10 et l'année suivante (2014) ce score a été confirmé (4,3 sur 10). Dans l'édition 2015, ce score moyen a légèrement remonté, pour être significativement supérieur aux éditions 2012 et 2013 (resp. 4,5 pour 3,5 et 4,2 sur 10). Ce score moyen est maintenu dans l'édition 2016 (4,6 sur 10). Dans la présente édition, nous observons à nouveau une légère augmentation du score moyen par rapport à 2016 (resp. 4,8 sur 10 pour 4,6 sur 10).

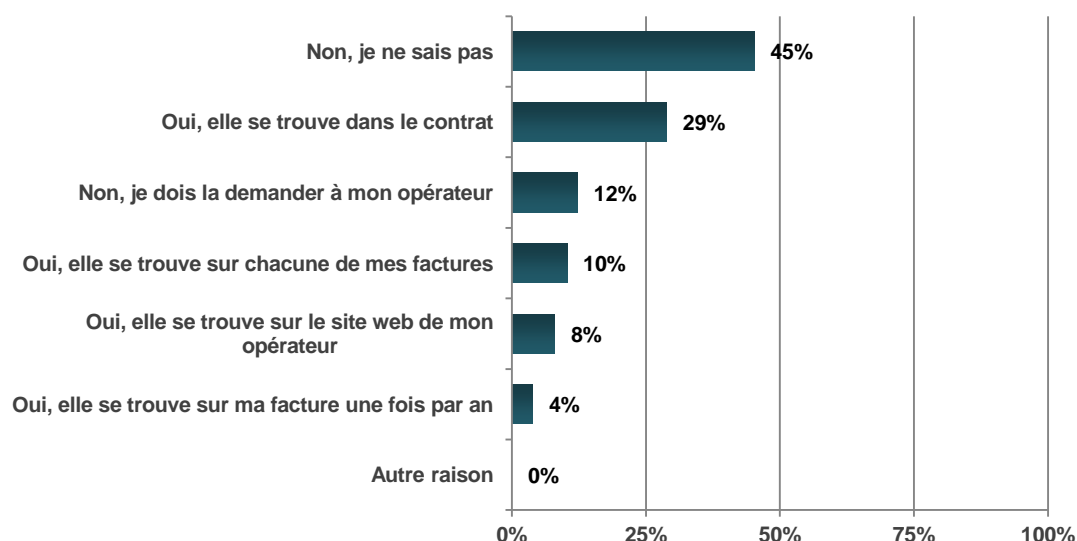
3.7.3 Le contrat

3.7.3.1 DATE DE FIN D'UN CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE

29% de tous les répondants (N=449) ne disposent pas d'un contrat de durée déterminée pour un des services de télécommunication (la téléphonie fixe/mobile / l'internet ou offre groupée).

71% des répondants déclarent donc avoir un contrat à durée déterminée pour au moins un service de télécommunication. Parmi ceux-ci, 45% ignorent où trouver la date de fin de ce contrat. 29% croient pouvoir la trouver dans le contrat. Seul un répondant sur dix ayant un contrat de durée déterminée sait que la date de fin est mentionnée sur toutes les factures – obligation à laquelle tous les opérateurs se doivent de répondre.

Figure 109 : Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications, savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat ? (plusieurs réponses possibles)



Basis : 1.096 répondants disposant, pour au moins un service de télécommunication, d'un contrat de durée déterminée

Nous ne constatons pas de différences par région.

Plus le répondant est jeune, plus il est probable qu'il/elle sache que la date de fin du contrat de durée déterminée peut être trouvée sur sa propre page web sur le site internet de l'opérateur (-0,312). Seul 1% des répondants entre 65 et 74 ans est au courant contre 10% pour les répondants âgés de 15 à 54 ans.

Il n'y a pas de rapport entre le revenu familial mensuel net du répondant et le fait d'être (ou de ne pas être) au courant du fait que la date de fin du contrat de durée déterminée figure sur toutes les factures.

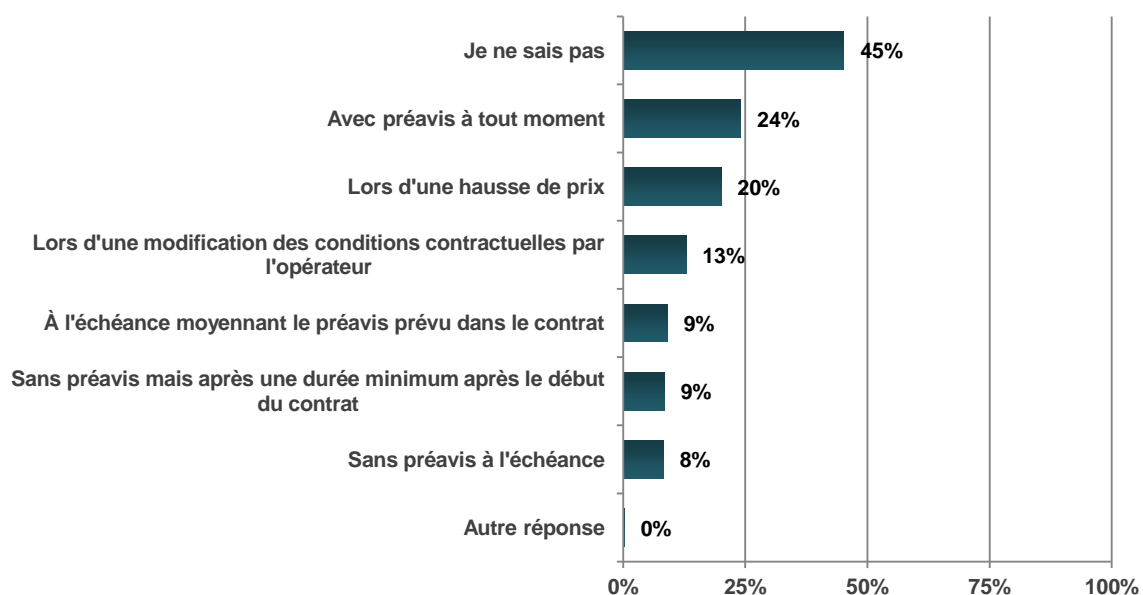
Depuis l'ajout du « Je ne sais pas » dans l'édition de 2013, aucune différence ne peut être établie entre les éditions.

3.7.3.2 CONDITIONS DE RÉSILIATION DU CONTRAT ACTUEL

45% des répondants ignorent à quelles conditions ils peuvent résilier leur contrat actuel. Un quart (24%) estiment – à tort – pouvoir résilier son contrat à tout moment avec préavis.

La loi prévoit que les abonnés peuvent résilier leur contrat sous 3 conditions différentes : en cas de hausse de prix, en cas de modification des conditions contractuelles par l'opérateur ou sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat. Les répondants connaissent ces conditions respectivement dans les proportions suivantes : 20%, 13% et 9%.

Figure 110: Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet, offre groupée) ? (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.545)

Par rapport aux répondants flamands, les répondants wallons sont mieux au courant du fait que le contrat peut être résilié sans préavis mais après un délai minimum (resp. 13% pour 6%).

Plus le répondant est âgé et plus le revenu familial mensuel net est élevé, mieux il est au courant du fait que le contrat du service de télécommunication peut être résilié gratuitement en cas de hausse de prix (resp. 0,138). Plus le répondant est âgé, mieux il est au courant du fait que le contrat peut être résilié gratuitement si l'opérateur modifie les conditions contractuelles (0,206).

Nous notons les rapports significatifs suivants selon le revenu : plus le revenu mensuel net est élevé, (1) mieux le répondant est au courant du fait que le contrat d'un service de télécommunication peut gratuitement être résilié en cas d'augmentation de prix (0,117); (2) plus on estime – à tort – pouvoir résilier le contrat (a) à tout moment avec préavis (0,179) ou (b) à la date d'échéance avec préavis comme stipulé dans le contrat (0,190); (3) plus on indique correctement pouvoir résilier le contrat en cas de modification des conditions contractuelles par l'opérateur (0,263).

Tableau 48 : Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet, offre groupée) ? – par groupe de revenu

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Lors d'une hausse de prix	21,0%	17,4%	18,7%	25,8%	23,4%	25,2%
Sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat	10,7%	9,0%	11,5%	8,8%	10,2%	7,6%
Sans préavis à l'échéance	8,4%	10,9%	6,9%	7,3%	9,7%	8,9%
Avec préavis à tout moment	19,6%	19,8% ^F	22,5%	29,3%	30,2%	31,8% ^B
A l'échéance moyennant le préavis prévu dans le contrat	11,0%	5,0% ^E	5,9% ^E	11,2%	15,6% ^{B,C}	10,9%
Lors d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur	8,5%	7,6% ^{D,E,F}	11,2%	17,8% ^B	18,3% ^B	19,0% ^B
Je ne sais pas	47,4%	46,4% ^E	47,1% ^E	37,4%	31,7% ^{B,C}	43,0%
Autre réponse	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	0,7%	0,6%
Total (N)	218	242	248	280	249	172

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (< 1.200 euros) et sous-groupe D (2.400 - 2.999 euros).

Comme mentionné ci-dessus, 25% des répondants de la présente édition estiment – à tort – qu'ils peuvent résilier leur contrat à tout moment avec préavis. C'est une augmentation significative par rapport à 2016 (20%) et 2015 (20%).

Par rapport à 2015, un nombre moins important de répondants en 2017 sont au courant du fait qu'ils peuvent résilier leur contrat en cas de modification des conditions contractuelles par l'opérateur (resp. 9% pour 12%).

La part des répondants qui ignorent sous quelles conditions ils peuvent gratuitement résilier leur contrat, a diminué significativement au fil des éditions : de 52% en 2015, à 50% en 2016 et jusqu'à 44% en 2017.

3.7.3.3 DURÉE MINIMUM AVANT RÉSILIATION GRATUITE DU CONTRAT ACTUEL

Le contrat de télécommunication peut être résilié gratuitement après une durée minimum de six mois : seuls 9% des répondants le savent. 45% des répondants déclarent ignorer après quelle durée minimum ils peuvent résilier leur contrat gratuitement. Un quart des répondants estiment qu'il n'y a pas de durée minimum. 13% estiment pouvoir résilier gratuitement leur abonnement après un an et 7% après deux ans.

Nous ne constatons pas de différences entre les régions en ce qui concerne le fait de savoir que le contrat du service de télécommunication peut être résilié gratuitement après six mois.

Tableau 49 : Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier, sans frais, votre abonnement actuel ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Il n'y a pas de durée minimum	230	26,3%	121	24,8%	38	23,7%	389	25,5%
Après 6 mois	72	8,3%	49	10,1%	21	13,2%	143	9,4%
Après 1 an	98	11,2%	68	14,0%	22	17,0%	194	12,7%
Après 2 ans	49	5,6%	50	10,3%	12	9,0%	113	7,4%
Je ne sais pas	426	48,6%	199	40,9%	57	37,2%	684	44,9%
Total	876	100,0%	487	100,0%	146	100,0%	1.523	100,0%

Nous n'observons ici pas de différence non plus par rapport au revenu net mensuel.

Par rapport à l'âge des répondants, les répondants plus âgés sont dans une moindre mesure au courant du fait qu'ils peuvent résilier leur contrat gratuitement après six mois. Parmi les répondants âgés de 65 à 74 ans, seuls 5% le savent, par rapport à 6% chez les répondants de 45 à 54 ans, 6% chez les répondants de 55 à 64 ans et 5% chez les répondants de 65 à 74 ans.

Entre les éditions (2015, 2016 en 2017) nous observons que la part des répondants qui estiment – à tort – qu'il n'existe pas de durée minimum pour la résiliation gratuite de leur contrat, augmente significativement : de 19% en 2015 à 26% en 2017. Nous notons en outre que 45% des répondants ignorent actuellement quelle est la durée minimum; significativement 5% en moins par rapport à 2015 (50%).

3.7.3.4 ALERTE LORS DE L'ATTEINTE D'UN PLAFOND TARIFAIRE

60% des répondants faisant usage de la téléphonie mobile à titre privé savent que leur opérateur doit les avertir quand leur consommation atteint le forfait. 11% sont en outre au courant du fait qu'ils doivent être avertis quand leur consommation atteint 50 euros par mois ou un autre montant convenu avec l'opérateur. Un quart des répondants (24%) indiquent l'ignorer et 5% pensent que l'opérateur ne doit jamais envoyer d'avertissement.

Significativement plus de répondants wallons que de répondants flamands sont au courant du fait qu'ils doivent être avertis par leur opérateur quand leur consommation a atteint leur forfait (resp. 66% pour 56%). Plus que les répondants wallons, les répondants flamands savent par contre qu'ils doivent être avertis quand leur consommation atteint 50 euros par mois (resp. 13% pour 8%).

Tableau 50 : Selon vous, à quel moment, votre opérateur doit-il vous avertir que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Jamais	37	4,7%	24	5,4%	9	6,2%	69	5,0%
Lorsque la consommation atteint mon forfait	449	56,3%	293	66,2%	89	63,6%	831	60,2%
Lorsque la consommation de mon forfait atteint € 50 par mois ou un autre montant que j'ai fixé avec l'opérateur	103	12,9%	37	8,4%	16	11,2%	156	11,3%
Je ne sais pas	208	26,1%	89	20,1%	26	19,0%	324	23,5%
Total	798	100,0%	443	100,0%	139	100,0%	1.380	100,0%

Le fait d'être ou de ne pas être au courant du fait que l'opérateur en téléphonie mobile doit envoyer un avertissement quand la consommation a atteint le forfait, ne diffère pas par âge ou par revenu du répondant.

Nous ne notons pas de différences avec les éditions antérieures (2015 et 2016).

3.7.3.5 ALERTE REÇUE EN CAS D'ATTEINTE DU PLAFOND

49% des répondants faisant usage de téléphonie mobile à titre privé déclarent avoir déjà reçu un sms en cas de dépassement du plafond tarifaire. 6% déclarent ne pas avoir reçu de sms tout en ayant dépassé le plafond tarifaire.

9% des répondants wallons n'ont pas reçu de sms, malgré le fait que le plafond tarifaire ait été dépassé; c'est une part significativement plus importante que ce que nous constatons chez les répondants flamands (4%).

Tableau 51 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai reçu	370	46,9%	233	52,5%	67	48,3%	671	48,8%
Non, bien que j'avais dépassé un plafond	35	4,4%	42	9,4%	8	5,9%	85	6,2%
Non, car je n'avais pas dépassé un plafond	214	27,1%	91	20,5%	39	28,4%	345	25,1%
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	7	0,9%	3	0,6%	5	3,5%	14	1,0%
Je ne sais/me souviens pas	164	20,8%	75	17,0%	19	13,9%	259	18,8%
Total	790	100,0%	444	100,0%	139	100,0%	1.220	100,0%

Dans la catégorie d'âge entre 25 et 34 ans, 56% des répondants ont déjà reçu un sms de la part de leur opérateur les informant du dépassement d'un plafond tarifaire. Cette part est significativement supérieure à celles et des répondants entre 55 et 64 ans (42%) et des répondants entre 65 et 74 ans (38%).

Nous constatons par ailleurs qu'un nombre significativement plus important de répondants de 65 à 74 ans, par rapport aux répondants plus jeunes (jusqu'à 54 ans) ne savent pas / ne se souviennent plus avoir reçu un sms de leur opérateur (resp. 31% pour 15% à 17%).

Tableau 52 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par catégorie d'âge

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Oui, je l'ai reçu	51,2%	55,8% ^{E,F}	50,1%	51,7% ^B	42,1% ^B	38,3% ^B
Non, bien que j'avais dépassé un plafond	11,5% ^E	4,8%	6,2%	5,5%	3,7%	5,8%
Non, car je n'avais pas dépassé un plafond	21,0%	21,8%	26,3%	25,7%	30,2%	25,4%
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	1,3%	2,0%	1,7%	0,1%	1,1%	0,0%
Je ne sais/me souviens pas	15,1% ^F	15,6% ^F	15,7% ^F	17,0% ^F	23,0%	30,5% ^{A,B,C,D}
Total (N)	216	241	245	276	231	164

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple : moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (15-24 ans) et sous-groupe D (45-54 ans).

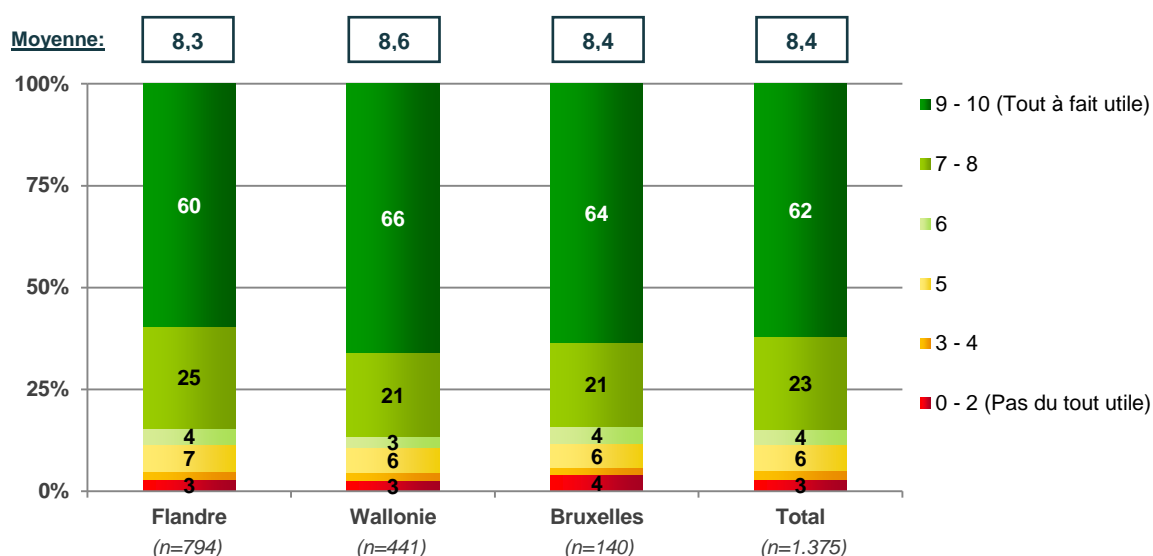
Quelques différences peuvent être notées entre les différents groupes de revenu. Les répondants avec un revenu mensuel net entre 2.400 et 2.999 euros ont, par rapport aux autres groupes de revenu, reçu significativement plus de sms de leur opérateur les avertissant que leur plafond tarifaire a été dépassé (resp. 64% pour 42% à 47%). 11% des répondants de la catégorie de revenu la plus élevée ne savent pas, ou ne se souviennent plus, s'ils ont reçu un sms alors que cette part est significativement plus importante dans les autres groupes de revenu (22%).

Par comparaison avec l'édition 2016, et de manière significative, moins de répondants déclarent ne pas avoir reçu de sms en cas de dépassement du plafond tarifaire puisque le plafond tarifaire n'avait tout simplement pas été dépassé (30% en 2016 pour 25% en 2017).

3.7.3.6 UTILITÉ D'ÊTRE ALERTÉ LORSQU'ON ATTEINT LE PLAFOND TARIFAIRE

85% des répondants faisant usage de téléphonie mobile à titre privé, estiment (plutôt ou tout à fait) utile le fait de recevoir un sms en cas de dépassement d'un plafond tarifaire (score: ≥ 7 sur 10).

Figure 111 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond tarifaire ? – par région



Dans l'édition 2015 le score moyen était significativement supérieur par rapport à l'édition 2016 (resp. 8,6 pour 8,2 sur 10), et en 2017 le score moyen a encore un peu augmenté par rapport à l'année passée (resp. 8,4 pour 8,2 sur 10). Nous pouvons conclure que les répondants estiment comme étant un peu plus utile le fait de recevoir un sms en cas de dépassement du plafond tarifaire par rapport à l'édition précédente.

Les scores moyens ne diffèrent ni par âge ni par région.

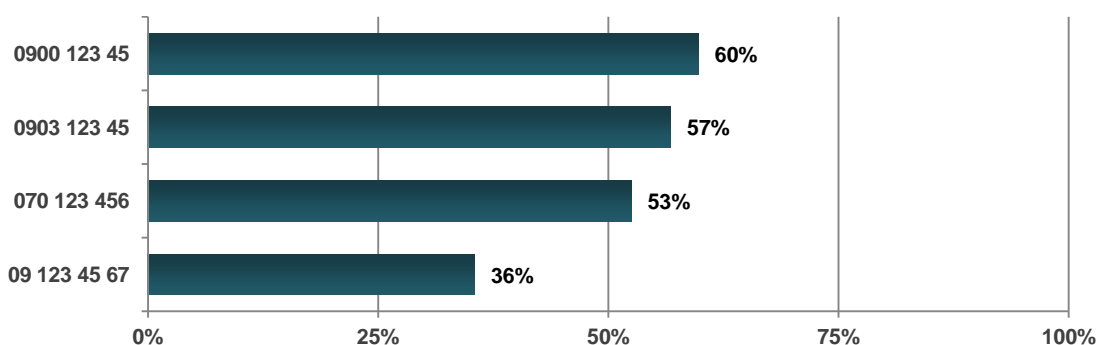
Selon le revenu nous observons toutefois que – sur base du score moyen – les répondants de la catégorie de revenu la plus élevée trouvent plus utile de recevoir un sms que les répondants avec un revenu mensuel net entre 1.200 et 1.799 euros (resp. 8,9 sur 10 pour 8,3 sur 10).

3.7.4 Numéros surtaxés

3.7.4.1 CONNAISSANCE DE NUMÉROS SURTAXÉS

Six répondants sur dix (60%-57%) savent que les numéros 0900 et 0903 sont des numéros surtaxés : ceci implique que quatre répondants sur dix (40%-43%) l'ignorent. La moitié des répondants (53%) indiquent (correctement) que les numéros 070 sont des numéros surtaxés; 48% pensent que cela n'est pas le cas. 36% répondants estiment par ailleurs que les numéros 09 sont des numéros surtaxés, alors que ce n'est pas le cas.

Figure 112 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé')



Base : tous les répondants (N=1.372)

Concernant le numéro 09 : significativement plus de répondants flamands, par rapport aux répondants wallons et bruxellois, sont au courant du fait que le numéro 09 n'est pas un numéro surtaxé (resp. 76% pour 49% et 50%).

Concernant le numéro 0900 : par rapport aux répondants flamands, significativement plus de répondants wallons répondent correctement (resp. 69% pour 54% Oui, surtaxé). Dans le sens contraire, la différence est également significative (resp. 46% pour 31% Non, pas surtaxé).

Resp. 68% et 66% des répondants en Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale sont au courant du fait que le numéro 0903 est un numéro surtaxé. En Flandre, nous notons une part moins importante (49%).

Par âge une différence significative peut être constatée concernant le numéro 070 : plus le répondant est âgé, plus il sait que ce numéro est un numéro surtaxé (-0,207).

Par catégorie de revenu, nous observons un seul rapport : en effet, plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il/elle sait que le numéro 09 n'est pas un numéro surtaxé (0,236).

Par comparaison avec les éditions précédentes (2015 et 2016), de moins en moins de répondants indiquent que le numéro mentionné est un numéro surtaxé. Des trois numéros surtaxés présentés, 52% à 60% indiquent qu'il s'agit d'un numéro surtaxé en 2017, pour 60% à 75% en 2015.

3.7.4.2 DISPONIBILITÉ DE BLOCAGE D'ACCÈS GRATUIT

8% des répondants qui utilisent à titre privé la téléphonie fixe et/ou mobile, ont installé le blocage d'accès gratuit pour les numéros surtaxés; dont 3% pour avoir vécu un problème avec un numéro de ce type (facture élevée, etc.). Une très grande majorité (92%) ne dispose donc pas de blocage d'accès pour ces numéros; 52% parce qu'ils ignorent que cette protection gratuite existe et 40% parce qu'ils n'utilisent jamais ces numéros.

Par région, nous notons que significativement plus de répondants en Wallonie qu'en Flandre n'ont pas installé le blocage d'accès gratuit parce qu'ils n'utilisent jamais de numéros surtaxés (resp. 45% pour 37%). Par rapport aux répondants wallons et bruxellois, les répondants de la Région flamande déclarent significativement plus souvent ne pas avoir installé le blocage d'accès gratuit parce qu'ils en ignoraient l'existence (resp. 56% pour 48% et 45%).

Tableau 53: Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, spontanément	36	4,4%	23	5,0%	7	4,7%	65	4,7%
Oui, après un problème (facture élevée, etc.) avec ce type de numéro	25	3,1%	11	2,5%	6	3,9%	42	3,0%
Non, je n'utilise jamais ce type de numéro	295	36,7%	205	45,0%	68	46,8%	567	40,4%
Non, je ne savais pas que cette protection gratuite existait	448	55,8%	217	47,6%	64	44,6%	730	52,0%
Total	804	100,0%	456	100,0%	144	100,0%	1.294	100,0%

Dans le tableau 54 nous constatons que les répondants les plus jeunes (15 à 24 ans) sont moins bien informés de l'existence d'un blocage d'accès gratuit aux numéros surtaxés que les répondants plus âgés : 40% indiquent le savoir par rapport à 51% à 56% des répondants plus âgés. Nous constatons aussi qu'une part significative des répondants de 35 à 44 ans et des répondants de 55 à 64 ans, par rapport aux répondants de 15 à 24 ans n'ont pas installé le blocage d'accès gratuit parce qu'ils n'utilisent jamais de numéros surtaxés (resp. 46% et 48% pour 31%).

Tableau 54: Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ? – par catégorie d'âge

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Oui, spontanément	3,9%	7,5%	4,6%	5,8%	3,3%	1,8%
Oui, après un problème (facture élevée, etc.) avec ce type de numéro	5,1%	2,4%	2,6%	5,0%	1,6%	0,0%
Non, je n'utilise jamais ce type de numéro	31,0% ^{C,E}	33,4% ^E	45,6% ^A	41,5%	47,8% ^{A,B}	42,0%
Non, je ne savais pas que cette protection gratuite existait	60,0%	56,7%	47,2%	47,8%	47,3%	46,2%
Total (N)	215	242	250	284	249	164

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (15-24 ans) et sous-groupe D (45-54 ans).

En 2015, 47% des répondants n'avaient pas (encore) installé de blocage d'accès gratuit parce qu'ils n'utilisaient jamais de numéros surtaxés; en 2017 nous notons une baisse significative de 7% (40%). D'autre part, la part des répondants n'ayant pas (encore) installé de blocage d'accès gratuit parce qu'ils en ignorent l'existence, a augmenté significativement en 2017 par rapport à 2015 en une proportion semblable (resp. 52% pour 45%).

Par revenu nous ne constatons pas de différences significatives.

3.7.4.3 PRÉFÉRENCE PAR RAPPORT AU MODE DE BLOCAGE DES NUMÉROS SURTAXÉS

54% des répondants faisant usage de téléphonie fixe et/ou mobile à titre privé ignorent comment bloquer l'accès aux numéros surtaxés. 27% préfèrent un blocage général, bloquant les numéros payants de tous genres de services. Seuls 19% des répondants sont au courant du fait que l'accès à ces numéros doit être bloqué séparément.

En Flandre, 21% des répondants déclarent que le blocage d'accès aux numéros payants doit se faire séparément, cette part est significativement plus importante qu'en Wallonie (15%).

Tableau 55 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Séparé (bloquer des services adultes, avec option d'accéder aux numéros payants de détente)	176	21,3%	69	14,7%	28	19,2%	273	18,9%
Globale (bloquer des numéros payants pour tous services)	211	25,5%	137	29,3%	37	24,8%	385	26,7%
Je ne sais pas	441	53,2%	262	56,0%	83	56,0%	785	54,4%
Total	828	100,0%	468	100,0%	148	100,0%	1.443	100,0%

Le Tableau 56 indique les différences par âge et catégories de revenu. Nous constatons entre autres que les répondants les plus âgés (65 à 74 ans) et les répondants de la catégorie de revenu le moins élevé (< 1.200 euros) déclarent plus souvent ne pas savoir comment de tels numéros doivent être bloqués (resp. 72% pour 57% à 52% chez les 15 à 54 ans et les revenus ≥ 3.600 euros).

Tableau 56: Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Séparée (bloquer des services adultes avec option d'accès aux numéros payants de détente)	19,6%	23,2%	18,3%	20,3%	17,6%	13,0%
Globale (bloquer des numéros payants pour tous services)	23,4% ^B	36,3% ^{A,F}	29,4% ^F	28,2% ^F	24,5%	14,7% ^{B,C,D}
Je ne sais pas	57,0% ^{B,F}	40,5% ^{A,E,F}	52,3% ^F	51,5% ^F	57,9% ^B	72,4% ^{A,B,C,D}
Total (N)	220	245	255	287	253	184

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Séparée (bloquer des services adultes, avec option d'accès aux numéros payants de détente)	15,8%	15,7%	22,4%	25,4%	17,0%	22,4%
Globale (bloquer des numéros payants pour tous services)	13,0% ^{B,E}	29,5% ^A	29,2%	29,2%	29,6% ^A	26,9%
Je ne sais pas	71,2% ^{C,D,F}	54,8%	51,4% ^A	45,3% ^A	53,4%	50,7% ^A
Total (N)	86	252	205	195	206	263

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (soit 15-24 ans, soit < 1.200 euros) et sous-groupe D (soit 45-54 ans, soit 2400-2999 euros).

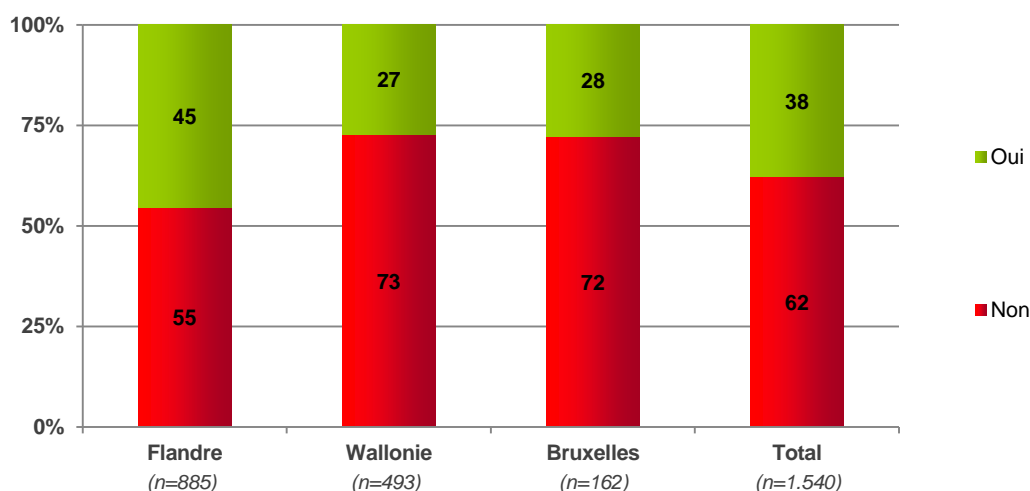
Nous ne pouvons constater de différences significatives avec les éditions 2015 et 2016.

3.7.5 Connaissance du service de médiation des télécommunications

Six répondants sur dix (62%) ne sont pas au courant de l'existence du médiateur des télécommunications.

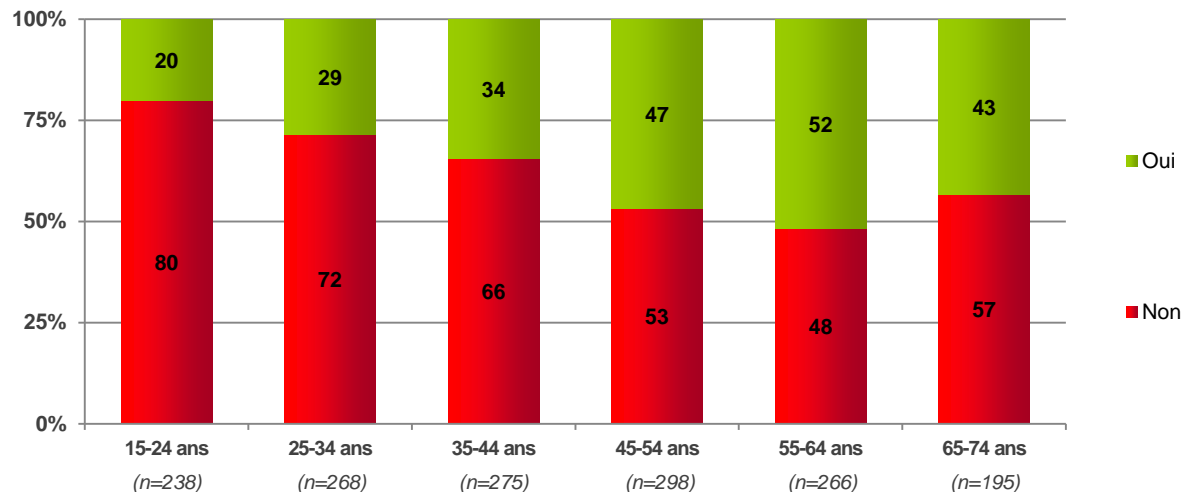
En Flandre, plus de répondants (45%) sont au courant de l'existence d'un service de médiation des télécommunications qu'en Wallonie ou dans la Région de Bruxelles Capitale (resp. 27% et 28%). Dans le sens contraire (ne pas savoir) la différence est également significative : resp. 73% et 72% pour Bruxelles et la Wallonie pour 55% en Flandre.

Figure 113 : Connaissiez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par région



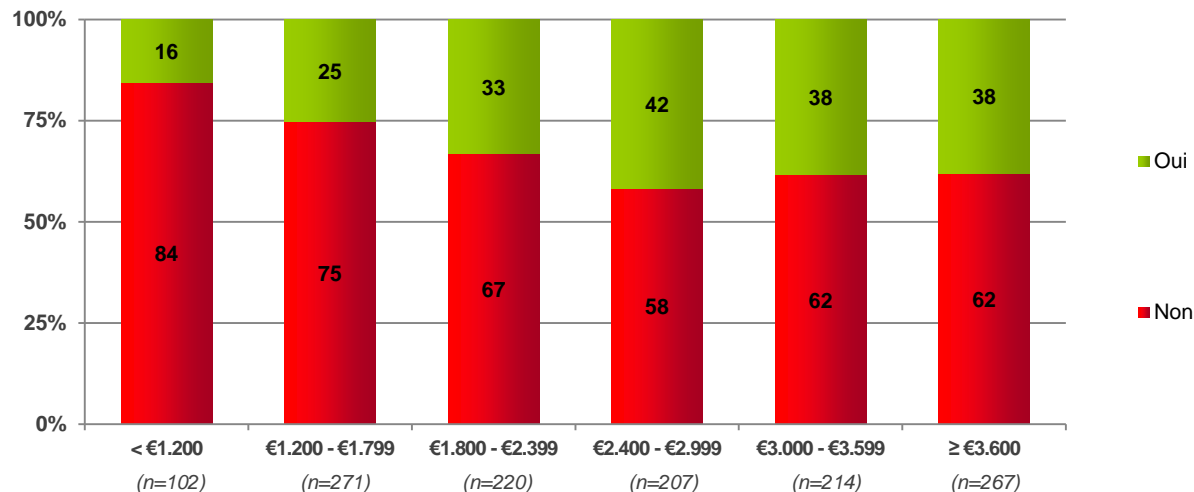
Plus le répondant est âgé, plus il est au courant de l'existence d'un médiateur pour les télécommunications (-0,285).

Figure 114 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par catégorie d'âge



Plus le revenu mensuel net du répondant est élevé, plus il est au courant de l'existence d'un médiateur pour les télécommunications (-0,189).

Figure 115 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par groupe de revenu



Au fil des ans, la connaissance de l'existence d'un médiateur pour les télécommunications a significativement augmenté : 30% en 2015, 31% en 2016 et 38% en 2017.

3.7.6 Conclusion concernant l'information

3.7.6.1 CONCERNANT L'UTILITÉ D'ÊTRE INFORMÉ DU PLAN TARIFAIRE LE PLUS AVANTAGEUX

- Sept répondants sur dix ignorent pouvoir retrouver leur profil moyen de consommation dans l'espace client du site web de leur opérateur;
- Presque trois quarts de tous les répondants savent comment retrouver leur consommation réelle : 40% sur le site internet de leur opérateur et 34% sur leur facture;
- La moitié des répondants ne consulte jamais sa page client sur le site internet de son opérateur;
- 80% des répondants qui utilisent à titre privé un téléphone fixe sont au courant du fait qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur;
- Concernant le fait de pouvoir conserver son numéro de téléphone mobile, la part est de 90%;
- Un peu plus de 4 répondants sur 5 avec la téléphonie fixe et/ou mobile ignorent que leur opérateur doit leur proposer chaque année un plan tarifaire adapté à leur profil de consommation moyen;
- Trois quarts de répondants disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile estiment qu'il est (tout à fait) utile d'être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour leur profil moyen de consommation;
- 30% déclarent avoir déjà reçu de leur opérateur une proposition de plan tarifaire. Un peu plus de la moitié d'entre eux (53%) ont accepté le plan tarifaire proposé;
- Les répondants qui n'ont pas changé de plan tarifaire, déclarent que le plan tarifaire ne semblait pas convenir à leurs besoins (38%) ou disposent vraisemblablement déjà du plan tarifaire proposé (31%);
- 35% souhaitent être informés chaque année par lettre ou par e-mail du plan tarifaire le plus avantageux pour eux. 26% des répondants veulent uniquement être informés à leur propre demande et une part à peu près semblable de répondants (25%) désire obtenir cette information chaque année via la facture.

3.7.6.2 CONCERNANT L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS PAR RAPPORT À LEURS DROITS

- Presque six répondants sur dix (59%) estiment être (tout à fait) mal informés de leurs droits de consommateurs (score : ≤ 5 sur 10). Seul un quart (27%) estime être (tout à fait) bien informé (score : ≥ 7 sur 10).

3.7.6.3 CONCERNANT LE CONTRAT

- Seul un répondant sur dix ayant un contrat à durée déterminée pour au moins un service de télécommunication sait que la date de fin de contrat peut être trouvée sur chaque facture;
- Les trois conditions sous lesquelles on peut résilier gratuitement un contrat en cours ne sont pas bien connues des répondants : en cas de hausse de prix (20%), de modification par l'opérateur des conditions contractuelles (13%) et sans préavis après une durée minimum du contrat (9%). Seuls 9% de tous les répondants savent que cette durée minimum est de 6 mois;
- Seuls 11% des répondants savent que leur opérateur doit envoyer un sms pour les alerter du dépassement de leur forfait lorsque la consommation atteint 50 euros ou un autre montant déterminé avec l'opérateur. La moitié des répondants a déjà reçu un tel sms;
- 85% des répondants estiment (tout à fait) utile de recevoir un sms quand la consommation dépasse le plafond tarifaire (score : ≥ 7 sur 10).

3.7.6.4 CONCERNANT LES NUMÉROS SURTAXÉS

- 53% à 60% des répondants reconnaissent un numéro surtaxé;
- 8% des répondants faisant usage de téléphonie fixe et/ou mobile a installé le blocage d'accès gratuit pour numéros surtaxés;
- Le blocage de l'accès à de tels numéros doit être fait séparément (blocage vers des services adultes mais possibilité d'accéder aux numéros payants de détente). Seuls 19% sont au courant de ce fait.

3.7.6.5 CONCERNANT LE MÉDIATEURS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

- Six répondants sur dix ignorent l'existence d'un service de médiation des télécommunications.

3.8 Questions sur le monitoring du service universel

Dans la dernière partie du rapport nous examinons combien de répondants bénéficient d'un tarif social et pour quels services. Nous allons en outre voir quelles sources sont consultées pour rechercher un numéro de téléphone.

3.8.1 Tarif social

3.8.1.1 BÉNÉFICIER D'UN TARIF SOCIAL

5% des répondants bénéficient d'un tarif social pour un service de télécommunication. 10% n'ont pas encore fait la demande et n'en bénéficient donc pas mais estiment y avoir droit. Presque six répondants sur dix (58%) estiment ne pas y avoir droit. 27% ignorent de quoi il s'agit.

En Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale nous retrouvons proportionnellement plus de répondants qu'en Flandre qui ignorent ce qu'est un tarif social (resp. 31% et 36% pour 23%). La Flandre compte également plus de répondants qui estiment ne pas y avoir droit (resp. 63% pour 51% en Wallonie et 47% dans la Région de Bruxelles-Capitale).

Tableau 57 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	39	4,5%	28	5,8%	7	4,2%	75	4,9%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	203	23,2%	153	31,3%	57	35,6%	413	27,1%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	551	63,1%	249	51,0%	76	47,4%	876	57,6%
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	80	9,2%	58	11,9%	21	12,9%	159	10,4%
Total	873	100,0%	488	100,0%	161	100,0%	1.522	100,0%

Le tableau 58 reprend toutes les différences par âge et catégories de revenu. Nous constatons, entre autres, que les répondants les plus jeunes (de 15 à 24 ans) sont moins au courant de ce qu'est un tarif social : 49% l'ignorent par rapport à 16% à 28% des autres répondants plus âgés. Dans la catégorie de revenu la moins élevée (revenu mensuel net inférieur à 1.200 euros) nous retrouvons (logiquement) plus de répondants qui bénéficient d'un tarif social pour un service de télécommunication que dans les autres catégories au revenu plus élevé (resp. 19% pour 0,2% à 7%). Ils estiment en outre plus souvent que les autres groupes au revenu plus élevé qu'ils y ont droit, mais ils n'ont pas (encore) fait la demande (resp. 28% pour 4% à 11%).

Tableau 58 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Oui	4,3%	3,6%	3,1%	5,1%	6,8%	7,2%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	48,7% ^{B,C,D,E}	28,4% ^{A,E}	27,4% ^{A,E}	22,8% ^A	16,0% ^{A,B,C}	20,2%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	32,1% ^{B,C,D,E,F}	54,7% ^{A,E}	60,9% ^A	62,3% ^A	68,4% ^{A,B}	66,2% ^A
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	15,0%	13,2%	8,6%	9,8%	8,8%	6,4%
Total (N)	236	268	272	298	261	187
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Oui	19,2% ^{B,C,D,E}	7,3% ^{A,F}	2,2% ^A	5,0% ^{A,F}	2,5% ^A	0,2% ^{B,D}
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	26,5%	33,5% ^{D,E,F}	28,2%	19,9% ^B	20,3% ^B	20,6% ^B
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	26,4% ^{B,C,D,E,F}	48,7% ^{A,D,E,F}	58,2% ^{A,F}	68,3% ^{A,B}	69,4% ^{A,B}	75,4% ^{A,B,C}
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	27,8% ^{B,C,D,E}	10,4% ^{A,F}	11,3% ^{A,F}	6,8% ^A	7,9% ^A	3,8% ^{B,C}
Total (N)	100	264	220	205	212	267

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (soit 15-24 ans, soit < 1.200 euros) et sous-groupe D (soit 45-54 ans, soit 2400-2999 euros).

Le tableau 59 reprend toutes les différences significatives entre les différentes éditions. Nous observons, entre autres, que dans les éditions 2016 et 2017, plus de répondants déclarent avoir droit à un tarif social tout en n'ayant pas encore fait la demande (resp. 10% en 2017 et 2016 pour 5% à 7% en 2013 à 2015).

Tableau 59 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par édition

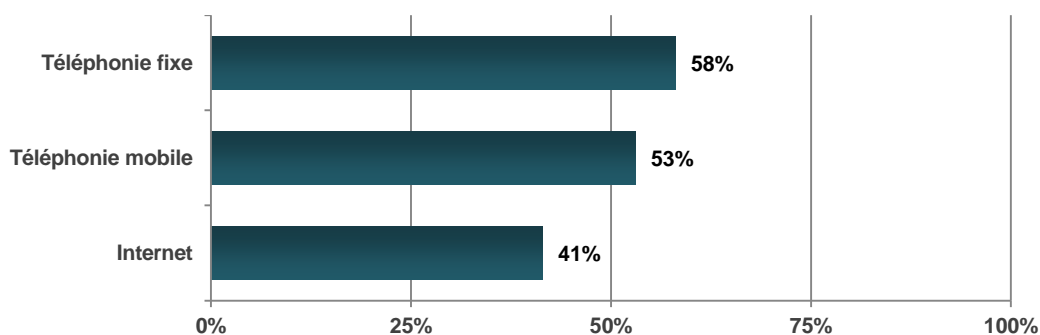
	A	B	C	D	E	F
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Oui	4,7%	2,7%	3,8%	4,7%	5,4% ^B	4,9%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	30,6%	34,6% ^{E,F}	36,1% ^{D,E,F}	28,7%	28,5%	27,1%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	57,9%	57,9%	55,1%	59,6%	55,8%	57,6%
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	6,8%	4,8%	4,9%	7,0%	10,3% ^{B,C}	10,4% ^{B,C,D}
Total (N)	862	778	618	1.121	1.389	1.522

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et sous-groupe D (édition 2015).

3.8.1.2 SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION AVEC TARIF SOCIAL

Si nous examinons uniquement les répondants avec un tarif social (N=73), il apparaît que 58% ont un tarif social pour la téléphonie fixe, 53% pour la téléphonie mobile et 41% pour l'internet.

Figure 116 : Pour quels services bénéficiez-vous d'un tarif social ? (plusieurs réponses possibles)



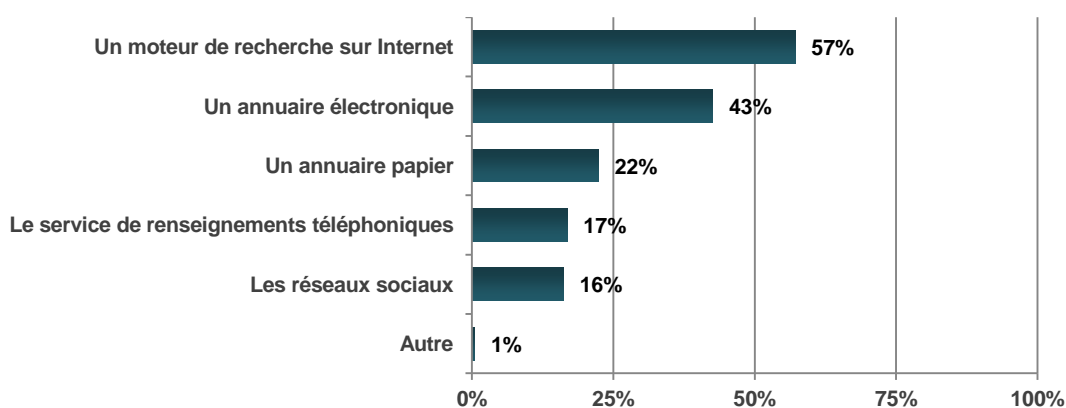
Base : 73 répondants bénéficiant d'un tarif social pour un service de télécommunication

La petite taille des sous-groupes ne nous permet pas de déterminer les différences par région, âge ou revenu, ou entre les trois éditions (2015-2017).

3.8.2 Rechercher des numéros de téléphone

Afin de retrouver un numéro de téléphone, plus de la moitié des répondants (57%) font usage d'un moteur de recherche sur internet, le plus souvent Google. Quatre répondants sur dix (43%) font appel à un annuaire téléphonique électronique; pagesblanches.be, pagesdor.be et 1307.be sont le plus souvent mentionnés. 22% des répondants déclarent utiliser l'annuaire papier pour retrouver un numéro de téléphone. 17% contactent le service de renseignements téléphoniques (souvent 1207/1307) et 16% consultent les réseaux sociaux.

Figure 117 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? (plusieurs réponses possibles)



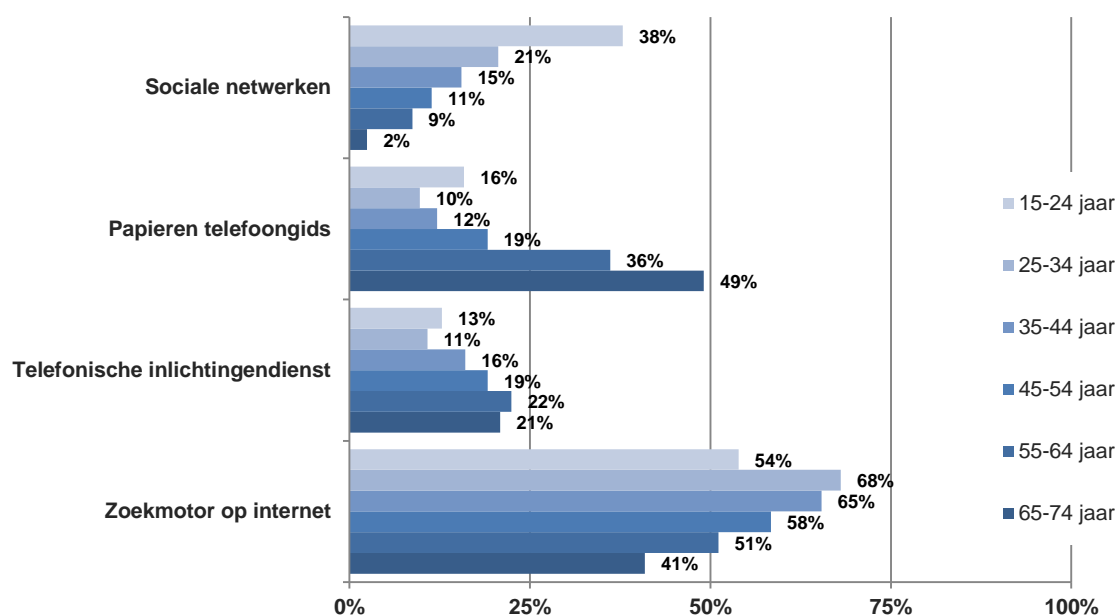
Base : tous les répondants (N=1.519)

Les répondants en Wallonie diffèrent des répondants en Région de Bruxelles-Capitale : ils utilisent plus souvent l'annuaire papier (resp. 26% pour 14%).

Il existe une forte correspondance entre l'âge du répondant et la recherche d'un numéro de téléphone via les réseaux sociaux : plus le répondant est jeune, plus souvent il/elle déclare rechercher des numéros de téléphone via les réseaux sociaux (-0,482); la catégorie la plus jeune se démarque (38% pour 2% à 21% chez les autres catégories d'âge). Les répondants en Wallonie diffèrent des répondants en Région de Bruxelles-Capitale : ils utilisent plus souvent l'annuaire papier (resp. 26% pour 14%). Nous observons par ailleurs que, plus le répondant est âgé, plus souvent il prend contact avec le service de renseignements téléphoniques (0,184), et plus le répondant est jeune, plus souvent il fait appel à un moteur de recherche sur internet (-0,145).

Concernant l'utilisation d'un annuaire téléphonique électronique, aucune différence par âge ne peut être constatée.

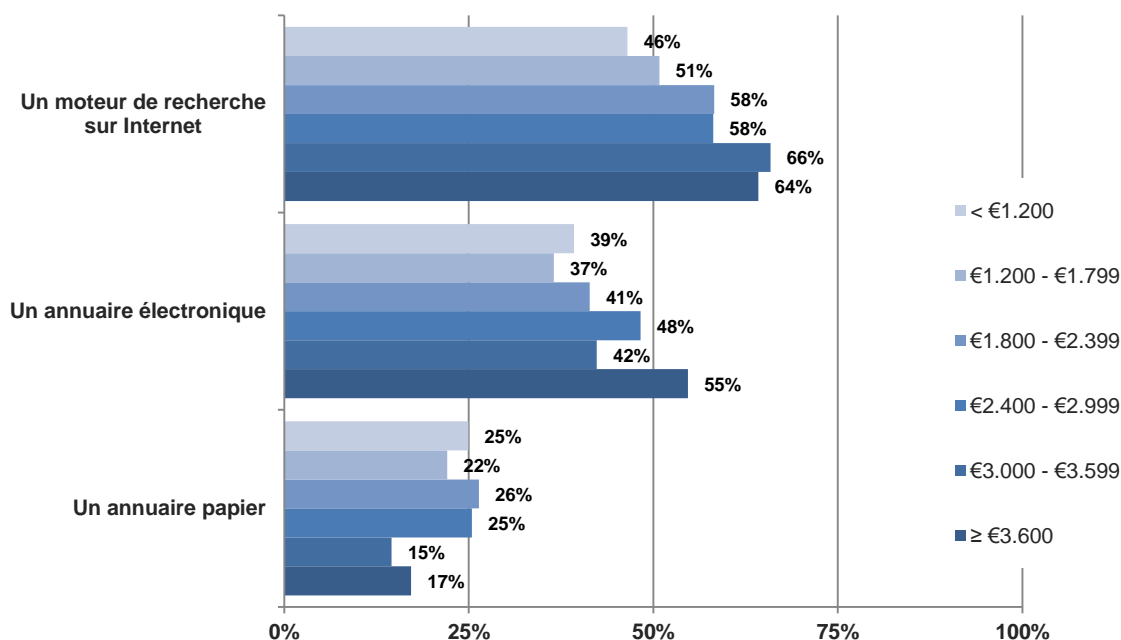
Figure 118 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.349)

Par catégories de revenu, nous constatons des corrélations plus faibles : plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé plus il est probable qu'il/elle cherchera un numéro de téléphone via un annuaire électronique (0,168) et/ou via un moteur de recherche sur internet (0,184). Nous trouvons un rapport contraire pour l'annuaire papier : moins le revenu est élevé, plus souvent on fait appel à l'annuaire papier (-0,108).

Figure 119 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.349)

En 2013 et 2014, la moitié des répondants recherchait des numéros de téléphone via un annuaire téléphonique électronique; la part en est sensiblement moins élevée en 2015, 2016 et 2017 (36% à 43%). Nous constatons en outre que, entre 2013 et 2016, l'utilisation du moteur de recherche sur internet a diminuée (bien que de manière significative uniquement par rapport à 2015) mais augmente à nouveau significativement en 2017 par rapport à 2016 (resp. 57% pour 49%). L'utilisation de l'annuaire téléphonique papier demeure stable entre 2013 et 2016 mais diminue significativement en 2017 par rapport à toutes les éditions analysées.

En 2017, 16% des répondants font usage des réseaux sociaux pour rechercher un numéro de téléphone. Par rapport aux éditions 2016 et 2015 nous notons ici une augmentation significative de resp. 3% et 5%.

Tableau 60 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par édition (plusieurs réponses possibles)

	A	B	C	D	E	F
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Moteur de recherche sur Internet	--	53,3%	53,9%	57,6% ^E	49,4% ^D	57,2% ^{E,D}
Un annuaire électronique	--	52,8% ^{D,E,F}	52,6% ^{D,E,F}	35,9% ^{B,C,F}	40,1% ^{B,C}	42,6% ^{B,C,D}
Un annuaire papier	--	35,5% ^F	32,7% ^F	33,0% ^F	33,2% ^F	22,4% ^{B,C,D,E}
Le service de renseignements téléphoniques	--	26,5% ^{E,F}	23,6% ^F	21,8% ^{B,F}	20,2% ^B	16,9% ^{B,C,D}
Les réseaux sociaux	--	0,0%	0,0%	10,9% ^F	12,6% ^F	16,2% ^{D,E}
Total (N)	--	1.238	1.051	1.116	1.349	1.519

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple: moyenne^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et sous-groupe D (édition 2015).

Des 253 répondants ayant consulté le service de renseignements téléphoniques pour trouver un numéro de téléphone, 63% l'ont fait à plusieurs reprises dans les trois dernières années, 18% une fois et 8% jamais. 10% ignorent combien de fois il/elle a consulté le service de renseignements téléphoniques dans les trois dernières années.

Tableau 61 : À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques au cours des trois dernières années ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Plusieurs fois	88	60,9%	63	69,9%	10	50,9%	160	63,3%
Une fois	35	24,7%	7	7,6%	5	25,5%	47	18,7%
Jamais	11	7,8%	6	7,1%	2	10,0%	20	7,7%
Je ne sais pas	10	6,7%	14	15,4%	3	13,5%	26	10,3%
Total	144	100,0%	89	100,0%	20	100,0%	253	100,0%

La part des répondants ayant plusieurs fois contacté le service de renseignements téléphoniques, était resté stable entre 2013 et 2015 (72% à 78%) mais a légèrement diminué dans les éditions 2016 (65%) et 2017 (63%), ce qui fait que ces éditions divergent significativement de l'édition 2013 (78%). D'autre part nous observons les deux dernières années que plus de répondants déclarent ne pas (ou ne plus) le savoir par rapport aux éditions 2013 et 2014 (resp. 10% en 2017 et 11% en 2016 pour 4% à chaque fois).

3.8.3 Conclusion concernant le monitoring du service universel

3.8.3.1 CONCERNANT LE TARIF SOCIAL

- 5% des répondants bénéficient d'un tarif social pour un ou plusieurs services de télécommunication. Parmi les répondants qui bénéficient d'un tarif social, 64% disposent d'un tarif social pour la téléphonie fixe, 47% pour la téléphonie mobile et 44% pour l'accès à Internet.

3.8.3.2 CONCERNANT LA RECHERCHE D'UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

- 49% des répondants consultent un moteur de recherche sur internet afin de retrouver un numéro;
- 40% consultent un annuaire électronique;
- 33% consultent toujours un annuaire papier ;
- 20% contactent un service de renseignements téléphoniques;
- 13% font appel aux réseaux sociaux.

4. Annexes

4.1 Questionnaire 2017



QUESTIONNAIRE SUR VOTRE UTILISATION DE LA TÉLÉPHONIE, D'INTERNET ET DE LA TÉLÉVISION EN BELGIQUE

Madame, Monsieur,

L'IBPT, Institut belge des services postaux et des télécommunications, cherche à mieux connaître les habitudes, choix et motivations des utilisateurs de communications électroniques (Téléphonie, Internet, TV). Ces informations permettront à l'IBPT de comprendre ce qui ne fonctionne pas bien sur le marché et de prendre des mesures pour améliorer la situation. L'IBPT a donc élaboré ce questionnaire et confié l'analyse statistique des résultats à la firme M.A.S. située à Leuven.

Avant de commencer à répondre au questionnaire, nous vous demandons de bien lire les instructions reprises sur cette page.

Qui doit remplir le questionnaire?

Le questionnaire doit être rempli par la personne à qui il est envoyé. Le nom de cette personne se trouve sur l'enveloppe. Vous devez répondre personnellement aux questions, **sans aide extérieure**. Si vous ne comprenez pas bien une question, vous pouvez bien évidemment demander des explications à quelqu'un, mais nous souhaiterions quand même connaître votre opinion.

Comment remplir le questionnaire?

Lisez bien la question et tous les commentaires annexes avant de répondre à la question. Vous devez cocher à chaque fois la bonne réponse ou bien attribuer une cote sur une des échelles proposées (0 à 10 ou 0 à 5). Il vous sera parfois demandé de préciser votre réponse en l'écrivant.

Veillez à ne pas manquer de question.

Exemple d'une question avec une réponse à cocher: Réponse 1
 Réponse 2

Exemple d'une question avec une échelle de 0 à 10:

	Pas du tout satisfait										Tout à fait satisfait
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Réponse 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réponse 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Il vous est également possible de remplir le questionnaire **sur Internet**, via <http://www.ibpt-bipt.masresearch.eu>

Si vous avez des questions ou avez besoin d'aide afin de compléter le questionnaire, vous pouvez contacter Anita Claes (NL) (chef de projet chez M.A.S.) ou Dirk De Martelaere (FR) au numéro 016/22.69.67.

Une chance de gagner un cadeau!

En renvoyant le formulaire de participation avec le questionnaire, vous prendrez part à un tirage au sort qui vous permettra peut-être de gagner un chèque-cadeau Sodexo de 20€. Si vous remplissez le questionnaire en ligne, renvoyez le formulaire de participation avec le questionnaire non complété dans l'enveloppe jointe.

Protection de la vie privée

Les données recueillies seront traitées par M.A.S. et seront utilisées exclusivement dans le cadre de l'étude. Seul le Registre national aura accès aux données qui permettent de vous identifier. L'IBPT et M.A.S. n'y auront pas accès.

**Votre opinion compte pour nous.
Nous vous remercions beaucoup de votre coopération!**

1. UTILISATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET MEDIAS/CHOIX DES OPERATEURS

1. Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants?

(Veuillez considérer uniquement les équipements ou services que vous utilisez à titre privé et en dehors de votre lieu de travail; Plusieurs réponses possibles).

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Télévision analogique | <input type="checkbox"/> Téléphonie mobile (GSM ou Smartphone) |
| <input type="checkbox"/> Télévision numérique | <input type="checkbox"/> Téléphonie par Internet/par ordinateur/Voice Over IP (exemple : Skype™) |
| <input type="checkbox"/> TV-On-Demand/Video-On-Demand (VOD) | <input type="checkbox"/> Internet à la maison (fixe ou Wifi) |
| <input type="checkbox"/> Télévision par internet | <input type="checkbox"/> Internet en déplacement sur GSM, Smartphone, tablette ou PC portable |
| <input type="checkbox"/> Téléphonie fixe | <input type="checkbox"/> Réseaux Wifi partagés (Hot spots) |

2. Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)?

- Oui → vers la question 3
 Non → vers la question 4
 Je ne sais pas → vers la question 4

3. Lesquels parmi vos services sont-ils regroupés dans des packs?

Pack 1: au moins 2 services chez un opérateur; Pack 2: au moins 2 services chez un autre opérateur

Service	Pack 1	Pack 2
Télévision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Téléphonie fixe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Téléphonie mobile (GSM ou Smartphone)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet à la maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet en déplacement sur GSM, Smartphone, tablette ou pc portable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Base | <input type="checkbox"/> Billi | <input type="checkbox"/> JoinExperience |
| <input type="checkbox"/> Orange | <input type="checkbox"/> Carrefour Mobile | <input type="checkbox"/> Lycamobile |
| <input type="checkbox"/> Proximus | <input type="checkbox"/> Cybernet | <input type="checkbox"/> Mobile Vikings |
| <input type="checkbox"/> Telenet | <input type="checkbox"/> Digiweb | <input type="checkbox"/> Ortel Mobile |
| <input type="checkbox"/> Voo | <input type="checkbox"/> Dommel | <input type="checkbox"/> Scarlet |
| <input type="checkbox"/> SFR | <input type="checkbox"/> Edpnet | <input type="checkbox"/> Simyo |
| <input type="checkbox"/> Aldi | <input type="checkbox"/> Ello Mobile | <input type="checkbox"/> Telesat/TV Vlaanderen |
| <input type="checkbox"/> Allo RTL | <input type="checkbox"/> Evonet | <input type="checkbox"/> Turk Telecom |
| <input type="checkbox"/> Belgian Telecom | <input type="checkbox"/> Jim Mobile | <input type="checkbox"/> United Telecom |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): | | |

5. La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Contenu de l'offre groupée/du plan tarifaire intéressant | <input type="checkbox"/> J'ai l'habitude de cet opérateur |
| <input type="checkbox"/> Prix de l'offre groupée/ duplan tarifaire intéressant | <input type="checkbox"/> Vitesse de connexion pour l'accès à Internet |
| <input type="checkbox"/> Bonne réputation de l'opérateur | <input type="checkbox"/> Qualité de service de l'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : | |

6. A. Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages? → B. Si vous utilisez un de ces services à titre privé, téléphonez- vous ou envoyez-vous des messages vers ... :

	Téléphoner	Envoyer des messages	Les deux		un autre ordinateur	un téléphone fixe ou mobile	les deux
Skype™	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FaceTime	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GoogleTalk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viber	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Whatsapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook Messenger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blackberry Messenger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aucun	<input type="radio"/> → vers la question 8						

7. A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé soit pour des appels, messages nationaux, soit pour des appels, messages internationaux?

(Veillez à bien compléter chaque colonne du tableau)

Fréquence	Des appels, messages NATIONAUX	Des appels, messages INTERNATIONAUX
Tout le temps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plusieurs fois par semaine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une fois par semaine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une fois par mois au maximum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jamais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. SATISFACTION

A. OFFRE GROUPEE ("PACKS")

>> Vous n'utilisez pas d'offre groupée à titre privé → veuillez passer à la question 9

8. En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait du/des ...:

(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout satisfait					Tout à fait satisfait
	0	1	2	3	4	5
Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respect de vos droits en tant que consommateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informations qu'il vous fournit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiabilité de la facturation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B. TÉLÉPHONIE FIXE

>> *Vous n'utilisez pas de téléphone fixe à titre privé ou vous l'utilisez dans un pack → veuillez passer à la question 10.*

9. En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous satisfait du/des ... :

(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout satisfait					Tout à fait satisfait
	0	1	2	3	4	5
Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respect de vos droits en tant que consommateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informations qu'il vous fournit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiabilité de la facturation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C. TÉLÉPHONIE MOBILE

>> *Vous n'utilisez pas de téléphone mobile à titre privé ou vous l'utilisez dans un pack → veuillez passer à la question 11*

10. En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait du/des... :

(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout satisfait					Tout à fait satisfait
	0	1	2	3	4	5
Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respect de vos droits en tant que consommateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informations qu'il vous fournit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiabilité de la facturation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. INTERNET

>> *Vous n'utilisez pas Internet à titre privé ou vous l'utilisez dans un pack → veuillez passer à la question 12*

11. En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait du/des ... :

(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout satisfait					Tout à fait satisfait
	0	1	2	3	4	5
Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respect de vos droits en tant que consommateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informations qu'il vous fournit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiabilité de la facturation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. PROBLÈMES ET ATTITUDES EN CAS DE PROBLÈME

12. Au cours des trois dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs?

- Oui → vers la question 13
- Non → vers la question 21

13. Si oui, avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes?

(Plusieurs réponses possibles, notamment dans le cas des packs)

- Télévision
- Téléphone fixe
- Téléphonie mobile (GSM ou Smartphone)
- Téléphone par Internet/par ordinateur/
Voice Over IP (ex : Skype™)
- Internet à la maison (fixe ou Wifi)
- Internet en déplacement sur GSM, Smartphone, tablette ou pc portable
- Réseaux Wifi partagés (ex : Hot spots)

14. Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés?

(Plusieurs réponses possibles)

- Problème de facturation
- Hausse des tarifs insuffisamment annoncée
- Problème de qualité de service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture)
- Autre (veuillez préciser):
- Service inactif/coupures de longue durée/délai de réparation
- Promesse non réalisée/publicité mensongère

15. Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)?

- Oui → vers la question 16
- Non → vers la question 17

16. Si oui, comment avez-vous réagi?

(Plusieurs réponses possibles)

- J'ai écrit une lettre à l'opérateur (envoi ordinaire)
- J'ai écrit une lettre recommandée à l'opérateur
- J'ai pris contact avec l'opérateur (par téléphone, e-mail ou via une page web)
- Autre (veuillez préciser) :
- J'ai introduit une plainte auprès du Service de médiation pour les télécommunications
- Je me suis rendu(e) dans un point de vente de l'opérateur

→ Vers la question 18

17. Si vous n'avez pas réagi auprès de votre opérateur, quelle(s) en étaient la (les) raison(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

- J'estimais que ce n'était pas légitime
- Je trouvais ça trop compliqué
- J'ai pensé que je n'aurais pas gain de cause
- Autre (veuillez préciser) :
- J'ai eu peur que ça prenne trop de temps
- Je trouvais le problème trop minime pour réagir
- Je ne savais pas à qui m'adresser

18. Si vous avez subi une coupure dans la réception/l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Oui, j'ai entrepris les démarches et ai reçu une indemnisation | <input type="radio"/> Non, j'ai entrepris les démarches et n'ai pas obtenu d'indemnisation |
| <input type="radio"/> Non, je ne savais pas que c'était possible | <input type="radio"/> Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre |
| <input type="radio"/> Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue | <input type="radio"/> Pas d'application, je n'ai pas subi de coupure |
| <input type="radio"/> Autres (veuillez préciser) : | |

19. Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire ces trois dernières années?

- | | |
|---|-----------------------|
| <input type="radio"/> Oui, il a changé mon plan tarifaire | → vers la question 20 |
| <input type="radio"/> Non, il n'a pas changé mon plan tarifaire | → vers la question 21 |

20. Si oui, comment avez-vous réagi?

- Je suis resté chez le même opérateur
 J'ai changé d'opérateur

4. COMPARAISON

21. Pour comparer les offres des opérateurs,

A. Connaissez-vous les outils suivants?

B. Si vous connaissez un ou plusieurs de ces outils, combien de fois l'avez-vous déjà utilisé?

	JE CONNAIS		→	JE LE CONNAIS ET JE L'AI DÉJÀ UTILISÉ		
	Non	Oui		→	Une fois	Plusieurs fois
Les fiches d'information standardisée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le comparateur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le baromètre de la qualité de service de l'IBPT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D'autres comparateurs tarifaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation?

- Certainement pas
 Probablement pas
 Probablement oui
 Certainement oui
 Sans avis

23. En ce qui concerne les SERVICES offerts, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ?

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (très facile); Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

Comparer les SERVICES ...	Pas du tout facile					Tout à fait facile
	0	1	2	3	4	
... de téléphonie fixe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... de téléphonie mobile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... d'accès à internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... d'offres groupées « packs »	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. En ce qui concerne les PRIX demandés, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ?

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (très facile); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

Comparer les PRIX ...	Pas du tout facile					Tout à fait facile
	0	1	2	3	4	5
... de téléphonie fixe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... de téléphonie mobile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... d'accès à internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... d'offres groupées « packs »	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. En ce qui concerne la QUALITE fournie, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ?

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (très facile); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

Comparer la QUALITE ...	Pas du tout facile					Tout à fait facile
	0	1	2	3	4	5
... de téléphonie fixe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... de téléphonie mobile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... d'accès à internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... d'offres groupées « packs »	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Si vous avez déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, quand l'avez-vous utilisé pour la dernière fois:

- Durant les 12 derniers mois
- Il y a plus d'un an
- Je ne sais pas/je ne me souviens pas
- Je n'ai jamais fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT → vers la question 29

27. Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, diriez-vous...:

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile/pertinent) à 5 (tout à fait facile/pertinent); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout ...					Tout à fait ...
	0	1	2	3	4	5
... qu'il est facile de l'utiliser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... que les résultats du comparateur sont pertinents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, cela vous a-t-il fait changer...:

(Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

Après avoir utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, j'ai changé:	Oui	Non
... de plan tarifaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... d'opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. CHANGEMENT D'OPÉRATEUR & TRANSPARENCE

A. SERVICES FIXES (OFFRE GROUPEE ("PACK"), TÉLÉPHONIE FIXE OU ACCÈS À INTERNET)

>> *Vous n'utilisez pas de services fixes à titre privé → veuillez passer à la question 35*

29. Avez-vous changé de fournisseur de services fixes (offre groupée (« pack »), téléphonie fixe ou accès à internet) au cours de ces trois dernières années?

- Oui →vers la question 30
 Non →vers la question 33

30. Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement?

(Plusieurs réponses possibles)

- Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent
 Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent
 Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.) Il est devenu plus facile de changer d'opérateur
 Autre (veuillez préciser):

31. Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement?

- Oui →vers la question 34
 Non →vers la question 32

32. Si le changement a été difficile, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

- Retard dans la fourniture du service Technicien qui ne respecte pas la date fixée
 Coupure trop rapide du service précédent Coûts supérieurs aux coûts annoncés
 Double facturation Information incomplète sur les possibilités techniques du changement

→Vers la question 34

33. Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé de fournisseur, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

- Je n'ai pas envie de changer Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail
 Je suis globalement satisfait de mon opérateur Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps
 Le bénéfice financier à en tirer est trop faible
 Je suis lié à une offre groupée Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires
 Autre (veuillez préciser):

34. Sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout facile ; 10= Tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes (offre groupée (« pack »), téléphonie fixe ou accès à internet) ?

(Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces trois dernières années)

Pas du tout facile			Changement de fournisseur de services fixes							Tout à fait facile	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

B. SERVICES MOBILES

>> *Vous n'utilisez pas de téléphonie mobile à titre privé → veuillez passer à la question 41 40*

35. Pour votre GSM, avez-vous recours à ... ? (Une seule réponse possible)

- Une carte prépayée
- Un abonnement

36. Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces trois dernières années?

- Oui → vers la question 37
- Non → vers la question 38

37. Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement?

(Plusieurs réponses possibles)

- Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur
- Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent
- Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.)
- Autre (veuillez préciser):
- Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent
- Il est devenu plus facile de changer d'opérateur

→ Vers la question 39

38. Si, au cours des trois dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur mobile, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (Plusieurs réponses possibles)

- Je n'ai pas envie de changer
- Je suis globalement satisfait de mon opérateur
- Le bénéfice financier à en tirer est trop faible
- Autre (veuillez préciser):
- Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail
- Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps
- Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix

39. Sur une échelle de 0 à 10 (0= pas du tout facile ; 10= tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ?

(Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces trois dernières années)

Pas du tout facile			Changement d'opérateur mobile								Tout à fait facile	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

40. S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou « pack » (quelles qu'en soient les raisons), laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire?

(Plusieurs réponses possibles)

- Pas d'application, il ne me semble pas difficile de changer d'opérateur
- Changement gratuit d'opérateur
- Un contrat de durée plus courte
- Une facilité technique et administrative du changement
- Une information sur les performances réelles du service (vitesse de connexion par exemple)
- Confiance dans la stabilité des tarifs du nouvel opérateur envisagé
- Autres (veuillez préciser):
- Une aide à la prise en charge du processus de changement par un organisme indépendant des opérateurs
- Un site internet indépendant des opérateurs indiquant l'offre la moins chère pour mon profil d'utilisation
- Une fiche d'information standardisée qui décrit les offres selon une structure identique quel que soit l'opérateur
- Confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur

C. TRANSPARENCE

41. Pour votre internet à domicile, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom?

Ex : *henri.dupont@voo.be*

- Oui, c'est mon unique adresse e-mail →vers la question 42
- Oui, c'est mon adresse principale →vers la question 42
- Oui mais ce n'est pas mon adresse principale →vers la question 42
- Non, je n'utilise pas cette adresse →vers la question 43
- Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur →vers la question 43

42. Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur?

- Oui, quelques jours
- Oui, environ 1 mois
- Oui, pendant 18 mois
- Oui, pour une durée indéterminée
- Non
- Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur

43. Selon vous, quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter vos e-mails à domicile? (Pas pour télécharger des vidéos ou regarder des films)

- Au minimum 1Mbps
- Au minimum 10 Mbps
- Au minimum 20 Mbps
- Au minimum 50 Mbps
- Je ne sais pas

44. Sur une échelle de 0 à 10 (0= Ne correspond pas du tout ; 10= Correspond tout à fait), dans quelle mesure considérez-vous, que la vitesse de votre connexion à internet correspond à la vitesse annoncée par votre opérateur?

Ne correspond pas du tout		La vitesse réelle de connexion par rapport à la vitesse annoncée								Correspond tout à fait	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

45. Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez?

(Plusieurs réponses possibles)

- Oui, elle est sur mon contrat
- Oui, en demandant à mon opérateur
- Oui, en utilisant un instrument de mesure sur le site de mon opérateur
- Oui, en utilisant un instrument de mesure disponible sur internet
- Non, je ne sais pas

46. Sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout utile ; 10= Tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous, utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile?

Pas du tout utile		Connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile								Tout à fait utile	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

47. Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas choisi une offre internet en fonction de la vitesse de connexion | <input type="checkbox"/> Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde) |
| <input type="checkbox"/> La vitesse de connexion était incluse dans un pack/dans une offre | <input type="checkbox"/> J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé |
| <input type="checkbox"/> Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion | |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): | |

6. INFORMATION

48. Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Oui, je peux le demander à mon opérateur
- Oui, je peux le trouver sur le site web de mon opérateur dans mon espace client
- Oui, je peux le calculer sur le site de mon opérateur
- Non, je ne sais pas

49. Savez-vous comment connaître votre consommation réelle ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Oui, je peux la trouver sur ma facture (pour le mois écoulé)
- Oui, je peux la trouver sur le site web de mon opérateur, dans mon espace client
- Non, je ne sais pas

50. Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ?

- Oui, une ou deux fois par an
- Oui, environ une fois par mois au moins
- Non, jamais

→ Si vous n'utilisez pas la téléphonie fixe ou mobile à titre privé, veuillez passer à la question 58

51. Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie fixe/mobile

Conservation du numéro en cas de changement d'opérateur	Oui	Non
... de téléphonie fixe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... de téléphonie mobile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

52. À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou de téléphonie mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation?

- Oui, tous les mois
- Oui, au moins deux fois par an
- Oui, une fois par an
- Non, jamais
- Je ne sais pas

53. Sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout utile ; 10= Tout à fait utile), trouvez-vous utile d'être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour vous?

Pas du tout utile		Être informé du plan tarifaire le plus avantageux								Tout à fait utile	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

54. Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation?

- Oui → vers la question 55
- Non → vers la question 57
- Je ne sais pas → vers la question 57

55. Si votre opérateur vous a déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation, cela vous a-t-il fait changer d'avis?

- Oui → vers la question 57
- Non → vers la question 56

56. Si non, pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis?

(Plusieurs raisons possibles)

- J'avais déjà le plan tarifaire suggéré
- Le plan tarifaire proposé ne me semblait pas correspondre à mes besoins
- Je n'ai pas pris cette information au sérieux, je pensais que c'était une publicité
- Autre (veuillez préciser) :
- Je n'y ai pas prêté attention
- Je craignais que le plan tarifaire me coûte plus cher
- Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement

57. Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé?

Je souhaiterais être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour moi... : (Une seule réponse possible)

- automatiquement chaque année par mon opérateur, via la facture
- quand je le demande
- automatiquement chaque année par courrier ou par mail mais pas via la facture
- automatiquement chaque année sauf si j'ai demandé à ne plus l'être

58. Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout bien informé ; 10= Tout à fait bien informé), vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications?

Pas du tout bien informé		Mes droits à l'égard des opérateurs de télécommunications								Tout à fait bien informé	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

59. Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications (fixe, mobile, internet ou offre groupée), savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat?

(Plusieurs réponses possibles)

- Oui, elle se trouve dans le contrat
- Oui, elle se trouve sur chacune de mes factures
- Oui, elle se trouve sur ma facture une fois par an
- Oui, elle se trouve sur le site web de mon opérateur dans mon espace client
- Autre (veuillez préciser) :
- Non, je dois la demander à mon opérateur
- Non, je ne sais pas
- Pas d'application : je n'ai pas de contrat à durée déterminée

60. Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet, offre groupée)?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Lors d'une hausse de prix | <input type="checkbox"/> A l'échéance moyennant le préavis prévu dans le contrat |
| <input type="checkbox"/> Sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat | <input type="checkbox"/> Lors d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Sans préavis à l'échéance | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas |
| <input type="checkbox"/> Avec préavis à tout moment | |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): | |

61. Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier, sans frais, votre abonnement actuel sans frais?

- Il n'y a pas de durée minimum
- Après 6 mois
- Après 1 an
- Après 2 ans
- Je ne sais pas

→ Si vous n'utilisez pas la téléphonie mobile à titre privé, veuillez passer à la question 65

62. Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique?

- Jamais
- Lorsque la consommation atteint mon forfait
- Lorsque la consommation de mon forfait atteint 50 € par mois ou un autre montant que j'ai fixé avec l'opérateur
- Je ne sais pas

63. Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond?

- Oui, je l'ai reçu
- Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond
- Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond
- Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages
- Je ne sais pas/je ne me souviens pas

64. Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout utile ; 10= Tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond tarifaire?

Pas du tout utile		Recevoir un sms quand j'ai dépassé un plafond tarifaire								Tout à fait utile	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

65. Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés?

(Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Oui	Non
070 123 456	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
09 123 45 67	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0900 123 45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0903 123 45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

→ Si vous n'utilisez pas la téléphonie fixe et/ou mobile à titre privé, veuillez passer à la question 68

66. Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés?

- Oui, je l'ai fait spontanément
- Oui, je l'ai fait après avoir eu un problème (facture élevée ou autre avec ce type de numéro)
- Non, parce que je n'utilise jamais ce type de numéro
- Non, parce que je ne savais pas que cette protection gratuite existait

67. Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés?

(Une seule réponse possible)

- De façon séparée (blocage vers des services adultes mais possibilité d'accéder aux numéros payants de détente (télévoting, téléchargement de jeux et des sonneries))
- De façon globale (blocage des numéros payants pour tous les types de services)
- Je ne sais pas

68. Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications?

- Oui
- Non

7. QUESTIONS SUR LE MONITORING DU SERVICE UNIVERSEL

69. Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications?

- Oui *→vers la question 70*
- Non, je ne sais pas de quoi il s'agit *→vers la question 71*
- Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier *→vers la question 71*
- Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande *→vers la question 71*

70. Si vous bénéficiez d'un tarif social, pour quels services en bénéficiez-vous?

(Plusieurs réponses possibles)

- Téléphonie fixe
- Téléphonie mobile
- Internet

71. Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...

(Plusieurs réponses possibles)

- un annuaire papier
- un annuaire électronique (si possible, préciser l'adresse du site) :
- un moteur de recherche sur Internet (si possible, préciser) :
- les réseaux sociaux
- le service de renseignements téléphonique (si possible, préciser quel numéro) :
- autre (veuillez préciser):

72. À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques au cours des trois dernières années?

- Plusieurs fois
- Une fois
- Jamais
- Je ne sais pas

8. INFORMATIONS GÉNÉRALES

73. Vous êtes... ?

- un homme
- une femme

74. Quel est votre année de naissance?

--	--	--	--

75. Dans quelle région habitez-vous?

- Région flamande
- Région wallonne
- Région de Bruxelles-Capitale

76. En regardant les catégories suivantes, à quelle catégorie appartient le revenu mensuel net total de votre famille?

Le revenu net mensuel total de votre famille comprend tous les revenus nets de l'exercice d'une profession, les avantages sociaux (tels que les allocations familiales, les allocations de chômage, pension, ...), les allocations supplémentaires (telles que les intérêts, ...) et ce pour toutes les personnes de la famille vivant sous le même toit.

- Moins de 1200 euros
- Entre 1200 et 1799 euros
- Entre 1800 et 2399 euros
- Entre 2400 et 2999 euros
- Entre 3000 et 3599 euros
- 3600 euros ou plus
- Je ne sais pas

77. Quel est le nombre de personnes à charge dans votre ménage?

Personne à charge: une personne qui dépend financièrement de vous ou de votre ménage

Votre ménage: ensemble des personnes qui sont inscrites à la même adresse suivant la preuve de composition de ménage du registre de la population

- Aucune
- 1 à 2
- 3 à 5
- Plus de 5

COMMENT NOUS RENVOYER LE QUESTIONNAIRE?

Veillez renvoyer le questionnaire complété dans l'enveloppe ci-jointe, **le plus vite possible**.

Vous ne devez pas coller de timbre.

N'oubliez pas non plus de joindre à cet envoi **le formulaire de participation** complété.

Nous vous remercions pour votre temps et votre coopération!



Institut belge des services postaux et des télécommunications
Ellipse Building - Bâtiment C
Boulevard du Roi Albert II 35, 1030 Bruxelles
Tél. 02 226 88 88 - www.ibpt.be



M.A.S. – Market Analysis & Synthesis
Brusselsteeweg 46 A, 3000 Leuven
Tél. 016 22 69 67 - www.masresearch.be

4.2 Tableau croisé par édition : comparaison des résultats de 2012 jusqu'à 2017

Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision analogique					227	20,8%	196	16,9%	228	16,2%	233	15,1%
Télévision numérique					862	78,8%	931	80,3%	1.057	75,3%	1.232	79,7%
Tv -ou Video-On-Demand					214	19,5%	154	13,3%	179	12,8%	227	14,7%
Télévision par Internet					167	15,3%	184	15,8%	258	18,3%	322	20,9%
Téléphonie fixe	808	70,5%	933	73,6%	788	72,1%	770	66,4%	861	61,3%	909	58,8%
Téléphonie mobile	1.116	97,3%	1.242	98,0%	1.061	97,1%	1.034	89,2%	1.231	87,6%	1.407	91,1%
Téléphonie par Internet via computer / Voice over IP (p.ex. Skype™)	278	24,3%	392	30,9%	478	43,8%	350	30,2%	376	26,7%	537	34,8%
Internet à la maison	1.045	91,1%	1.175	92,7%	1.009	92,3%	1.008	87,0%	1.139	81,1%	1.379	89,3%
Internet en déplacement	466	40,6%	590	46,6%	527	48,2%	588	50,7%	711	50,6%	885	57,3%
Réseaux Wi-Fi partagés	158	13,8%	272	21,5%	239	21,9%	265	22,9%	301	21,4%	326	21,1%
Total	1.147	100,0%	1.267	100,0%	1.093	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%

Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui			818	67,7%	696	67,6%	866	74,8%	965	68,7%	1.121	72,5%
Non			290	24,0%	270	26,2%	234	20,1%	343	24,4%	310	20,1%
Je ne sais pas			100	8,3%	63	6,1%	59	5,1%	96	6,9%	115	7,4%
Total			1.207	100,0%	1.029	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%

Lesquels parmi vos services sont-ils regroupés dans des packs?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision + Téléphonie fixe							21	2,4%	37	3,9%	12	1,1%
Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile							11	1,2%	18	1,8%	13	1,1%
Télévision + Téléphonie fixe + Internet à la maison							335	38,7%	295	30,5%	305	27,2%
Télévision + Téléphonie fixe + Internet en déplacement							5	0,5%	1	0,1%	1	0,1%
Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison							93	10,7%	86	8,9%	108	9,6%
Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet en déplacement							0	0,0%	2	0,2%	4	0,4%
Télévision + Téléphonie fixe + Internet à la maison + Internet en déplacement							30	3,4%	29	3,0%	23	2,0%
Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison + Internet en déplacement							129	15,0%	115	12,0%	187	16,6%
Télévision + Téléphonie mobile							5	0,6%	11	1,1%	22	2,0%
Télévision + Téléphonie mobile + Internet à la maison							24	2,7%	39	4,1%	30	2,7%
Télévision + Téléphonie mobile + Internet en déplacement							5	0,5%	0	0,0%	2	0,2%
Télévision + Téléphonie mobile + Internet à la maison + Internet en déplacement							32	3,7%	59	6,1%	79	7,0%
Télévision + Internet à la maison							109	12,6%	121	12,5%	167	14,9%
Télévision + Internet à la maison + Internet en déplacement							7	0,8%	12	1,2%	17	1,5%
Télévision + Internet en déplacement							0	0,0%	3	0,3%	12	1,0%
Téléphonie fixe + Téléphonie mobile							2	0,2%	8	0,9%	4	0,3%
Téléphonie fixe + Internet à la maison							30	3,5%	46	4,8%	38	3,4%
Téléphonie fixe + Internet en déplacement							0	0,0%	7	0,7%	0	0,0%
Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison							8	0,9%	27	2,8%	33	2,9%
Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet en déplacement							0	0,0%	2	0,2%	2	0,2%
Téléphonie fixe + Internet à la maison + Internet en déplacement							4	0,4%	5	0,5%	2	0,2%
Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison + Internet en déplacement							4	0,5%	14	1,5%	26	2,4%
Téléphonie mobile + Internet à la maison							5	0,6%	16	1,7%	20	1,8%
Téléphonie mobile + Internet en déplacement							136	15,7%	165	17,1%	181	16,1%
Téléphonie mobile + Internet à la maison + Internet en déplacement							7	0,8%	9	0,9%	15	1,4%
Internet à la maison + Internet en déplacement							2	0,3%	3	0,3%	2	0,2%
Total							865	100,0%	965	100,0%	1.121	100,0%

Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Proximus (Belgacom)	758	66,5%	783	62,7%	640	59,7%	710	61,5%	765	54,9%	809	53,1%
Base	198	17,4%	102	8,2%	141	13,2%	148	12,8%	180	12,9%	163	10,7%
Mobistar	335	29,4%	381	30,5%	302	28,2%	304	26,3%	363	26,0%	364	23,9%
Numéricable	15	1,3%	19	1,5%	17	1,6%	14	1,2%	27	2,0%	20	1,3%
Telenet	471	41,3%	494	39,5%	406	37,9%	463	40,1%	527	37,8%	626	41,1%
Voo	163	14,3%	186	14,9%	150	14,0%	151	13,1%	207	14,8%	212	13,9%
Aldi	0	0,0%	15	1,2%	23	2,2%	5	0,5%	16	1,1%	13	0,8%
Allo RTL	6	0,5%	4	0,3%	6	0,5%	4	0,3%	3	0,2%	8	0,5%
Belgian Telecom	27	2,4%	5	0,4%	0	0,0%	2	0,1%	6	0,5%	3	0,2%
Billi	1	0,1%	3	0,2%	3	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%
Carrefour Mobile	0	0,0%	6	0,5%	5	0,5%	5	0,4%	3	0,2%	10	0,7%
Contact Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%	0	0,0%
Cybernet	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,2%	1	0,0%	0	0,0%
Dommel	0	0,0%	2	0,2%	2	0,2%	6	0,6%	5	0,4%	4	0,3%
Edpnet	5	0,4%	3	0,2%	5	0,4%	1	0,1%	1	0,1%	3	0,2%
Ello Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Jim Mobile	0	0,0%	6	0,5%	11	1,1%	13	1,1%	11	0,8%	15	1,0%
Lycamobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	0,9%	19	1,4%	29	1,9%
Mobile Vikings	0	0,0%	31	2,5%	14	1,4%	33	2,8%	41	2,9%	50	3,3%
Mobisud	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,3%	0	0,0%
Ortel Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	0,4%	3	0,2%	6	0,4%
Plug Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Postmobile	0	0,0%	0	0,0%	3	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Red Bull	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Scarlet	47	4,1%	49	3,9%	31	2,9%	41	3,6%	53	3,8%	69	4,5%
Simyo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,2%	6	0,5%	0	0,0%
Telesat/TV Vlaanderen	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,4%	12	0,9%	13	0,8%
Tellink	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Turk Telecom	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
United Telecom	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	4	0,3%	2	0,1%
1617	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%
Digiweb	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%
Evonet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%	0	0,0%
Join Experience	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,2%	1	0,1%
Sud Presse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transatel Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	1.140	100,0%	1.250	100,0%	1.071	100,0%	1.155	100,0%	1.393	100,0%	1.523	100,0%

La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix?

(Plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Offre groupée (pack) intéressante	379	34,6%	567	45,7%	495	46,7%	565	50,4%	499	36,3%	595	39,2%
Prix/plan tarifaire intéressant	452	41,3%	576	46,4%	497	46,9%	541	48,2%	608	44,2%	721	47,5%
Bonne réputation de l'opérateur	154	14,1%	250	20,1%	237	22,4%	249	22,2%	331	24,1%	378	24,9%
J'ai l'habitude de cet opérateur	337	30,8%	387	31,2%	291	27,5%	324	28,9%	489	35,6%	484	31,9%
Incitant commercial (ex: tablette à x € lors de la souscription d'un contrat de x mois)	0	0,0%	38	3,1%	32	3,0%	49	4,4%	3	0,2%	5	0,3%
Fiabilité technique de l'opérateur	188	17,2%	205	16,5%	202	19,1%	209	18,6%	5	0,4%	7	0,5%
Vitesse de connexion pour l'accès à internet	202	18,5%	179	14,4%	169	15,9%	212	18,9%	217	15,8%	307	20,2%
J'ai choisi cet opérateur parce que ma famille/mes amis me l'ont conseillé	143	13,1%	97	7,9%	83	7,8%	54	4,8%	3	0,2%	3	0,2%
Participation financière de mon employeur (partielle ou complète)	0	0,0%	64	5,1%	69	6,5%	50	4,4%	10	0,7%	13	0,8%
Disponibilité dans ma rue/commune/région	0	0,0%	163	13,2%	158	14,9%	138	12,3%	7	0,5%	29	1,9%
Disponibilité dans mon bâtiment	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	0,4%	3	0,2%
Total	1.094	100,0%	1.241	100,0%	1.059	100,0%	1.122	100,0%	1.373	100,0%	1.518	100,0%

Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ?

(plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Skype™							433	37,4%	496	35,3%	586	37,9%
FaceTime							165	14,2%	203	14,4%	225	14,6%
GoogleTalk							39	3,3%	48	3,4%	36	2,3%
Viber							152	13,1%	171	12,2%	154	9,9%
Whatsapp							341	29,4%	491	34,9%	715	46,3%
Blackberry Messenger							11	1,0%	24	1,7%	34	2,2%
Facebook Messenger							0	0,0%	559	39,8%	757	49,0%
Autre							48	4,1%	20	1,4%	33	2,2%
Aucun							410	35,4%	452	32,2%	335	21,7%
Total							1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%

Utilisation concrète à titre privé des services mentionnés :

1. téléphoner, envoyer des messages ou les deux ?
2. téléphoner et/ou envoyer des messages vers un ordinateur, un téléphone (fixe ou mobile) ou les deux ?

Skype™:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							225	52,6%	249	51,3%	298	53,6%
Envoyer des messages							28	6,5%	43	8,9%	69	12,4%
Les deux							175	40,9%	193	39,8%	189	34,0%
Total							427	100,0%	485	100,0%	555	100,0%
Vers un autre ordinateur							213	52,8%	224	47,2%	297	52,7%
Vers un téléphone fixe ou mobile							48	12,0%	60	12,7%	59	10,5%
Les deux							142	35,2%	190	40,1%	207	36,8%
Total							404	100,0%	475	100,0%	563	100,0%

FaceTime:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							111	100,0%	133	66,6%	143	67,5%
Envoyer des messages							0	0,0%	12	6,1%	20	9,6%
Les deux							0	0,0%	55	27,3%	49	22,9%
Total							111	100,0%	200	100,0%	212	100,0%
Vers un autre ordinateur							23	15,2%	31	17,0%	28	13,7%
Vers un téléphone fixe ou mobile							82	53,3%	84	46,1%	111	54,3%
Les deux							49	31,5%	67	36,9%	65	32,0%
Total							154	100,0%	182	100,0%	205	100,0%

GoogleTalk:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							8	22,5%	4	9,2%	4	11,5%
Envoyer des messages							13	37,1%	24	52,1%	15	47,1%
Les deux							14	40,4%	18	38,7%	13	41,4%
Total							35	100,0%	45	100,0%	32	100,0%
Vers un autre ordinateur							11	37,4%	19	40,7%	11	33,2%
Vers un téléphone fixe ou mobile							3	10,6%	12	25,8%	9	26,3%
Les deux							16	52,0%	16	33,6%	13	40,5%
Total							30	100,0%	46	100,0%	33	100,0%

Viber:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							40	26,8%	30	17,7%	20	13,6%
Envoyer des messages							42	28,0%	40	23,2%	54	36,7%
Les deux							68	45,2%	101	59,1%	74	49,8%
Total							151	100,0%	171	100,0%	148	100,0%
Vers un autre ordinateur							8	5,9%	5	3,0%	13	8,9%
Vers un téléphone fixe ou mobile							98	70,5%	112	72,3%	93	65,1%
Les deux							33	23,6%	38	24,7%	37	26,0%
Total							140	100,0%	154	100,0%	143	100,0%

Whatsapp:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							9	2,6%	14	2,8%	35	5,0%
Envoyer des messages							249	73,1%	295	60,3%	351	49,7%
Les deux							83	24,3%	181	36,9%	320	45,3%
Total							341	100,0%	490	100,0%	706	100,0%
Vers un autre ordinateur							10	3,3%	20	4,4%	24	3,6%
Vers un téléphone fixe ou mobile							260	83,5%	356	78,0%	481	72,8%
Les deux							41	13,2%	80	17,6%	155	23,5%
Total							312	100,0%	456	100,0%	660	100,0%

Blackberry Messenger:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							0	0,0%	1	3,8%	4	12,6%
Envoyer des messages							8	74,0%	7	28,5%	23	73,1%
Les deux							3	26,0%	16	67,7%	4	14,3%
Total							11	100,0%	23	100,0%	31	100,0%
Vers un autre ordinateur							3	37,5%	4	19,5%	4	16,7%
Vers un téléphone fixe ou mobile							5	57,2%	8	36,3%	11	49,5%
Les deux							0	5,4%	10	44,2%	7	33,7%
Total							9	100,0%	22	100,0%	22	100,0%

Autre:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							0	0,6%	3	15,5%	6	17,6%
Envoyer des messages							23	61,2%	8	47,8%	14	43,2%
Les deux							14	38,2%	6	36,8%	12	39,2%
Total							38	100,0%	17	100,0%	32	100,0%
Vers un autre ordinateur							5	16,2%	8	39,4%	4	12,3%
Vers un téléphone fixe ou mobile							11	33,9%	6	30,9%	22	70,6%
Les deux							16	50,0%	6	29,6%	5	17,1%
Total							32	100,0%	20	100,0%	31	100,0%

A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé soit pour des appels, messages nationaux?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tout le temps							237	39,1%	308	33,2%	468	40,2%
Plusieurs fois par semaine							191	31,6%	356	38,4%	449	38,6%
Une fois par semaine							50	8,3%	119	12,9%	108	9,3%
Une fois par mois au maximum							110	18,2%	106	11,4%	101	8,7%
Jamais							17	2,8%	38	4,1%	38	3,2%
Total							605	100,0%	927	100,0%	1.164	100,0%

A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé soit pour des appels, messages internationaux?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tout le temps							58	10,5%	91	9,6%	118	11,1%
Plusieurs fois par semaine							88	16,1%	122	12,8%	159	15,0%
Une fois par semaine							66	12,0%	103	10,8%	128	12,1%
Une fois par mois au maximum							214	39,0%	245	25,8%	352	33,1%
Jamais							123	22,4%	388	41,0%	305	28,7%
Total							549	100,0%	948	100,0%	1.063	100,0%

En ce qui concerne les offres groupées, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait), êtes-vous satisfait du/des:

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
... tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	959	3,1	1,142	0	5
2017	1.103	3,0	1,178	0	5
... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	954	3,4	1,028	0	5
2017	1.108	3,5	1,026	0	5
... respect de vos droits en tant que consommateur ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	949	3,2	1,084	0	5
2017	1.092	3,3	1,087	0	5
... informations qu'il vous fournit ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	955	3,3	1,052	0	5
2017	1.099	3,3	1,121	0	5
... fiabilité de la facturation ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	957	3,5	1,058	0	5
2017	1.107	3,5	1,086	0	5

En ce qui concerne la téléphonie fixe, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait), êtes-vous satisfait du/des:

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
... tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	159	3,2	1,129	0	5
2017	138	2,8	1,241	0	5
... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	157	3,3	1,023	0	5
2017	138	3,2	1,176	0	5
... respect de vos droits en tant que consommateur ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	153	3,1	1,099	0	5
2017	134	3,2	1,190	0	5
... informations qu'il vous fournit ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	150	3,1	1,080	0	5
2017	139	3,0	1,290	0	5
... fiabilité de la facturation ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	154	3,3	1,103	0	5
2017	139	3,3	1,211	0	5

En ce qui concerne la téléphonie mobile, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait), êtes-vous satisfait du/des:

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
... tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	628	3,4	1,126	0	5
2017	636	3,2	1,253	0	5
... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	621	3,5	1,080	0	5
2017	625	3,3	1,129	0	5
... respect de vos droits en tant que consommateur ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	625	3,3	1,100	0	5
2017	625	3,4	1,090	0	5
... informations qu'il vous fournit ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	620	3,4	1,055	0	5
2017	628	3,3	1,152	0	5
... fiabilité de la facturation ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	621	3,5	1,108	0	5
2017	624	3,5	1,146	0	5

En ce qui concerne l'accès à Internet, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait), êtes-vous satisfait du/des:

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
... tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	386	3,1	1,252	0	5
2017	425	2,9	1,300	0	5
... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	385	3,3	1,131	0	5
2017	427	3,2	1,199	0	5
... respect de vos droits en tant que consommateur ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	384	3,2	1,127	0	5
2017	423	3,3	1,104	0	5
... informations qu'il vous fournit ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	383	3,2	1,101	0	5
2017	425	3,2	1,154	0	5
... fiabilité de la facturation ?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	383	3,4	1,102	0	5
2017	427	3,4	1,167	0	5

Au cours des trois dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	491	43,7%	630	50,4%	568	52,8%	549	48,3%	586	41,8%	655	42,4%
Non	632	56,3%	621	49,6%	507	47,2%	587	51,7%	817	58,2%	890	57,6%
Total	1.123	100,0%	1.251	100,0%	1.075	100,0%	1.136	100,0%	1.403	100,0%	1.545	100,0%

Si oui, avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes?

(Plusieurs réponses possibles, notamment dans le cas des packs)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision			265	47,2%	254	52,9%	310	56,5%	295	50,7%	339	51,9%
Téléphone fixe			141	25,2%	123	25,7%	126	23,0%	112	19,2%	123	18,9%
Téléphone mobile (GSM ou Smartphone)			162	28,9%	133	27,8%	159	29,1%	143	24,7%	189	29,0%
Téléphone par Internet/par ordinateur/Voice Over IP (ex: Skype)			10	1,8%	11	2,4%	8	1,4%	14	2,4%	25	3,9%
Internet à la maison (fixe ou Wifi)			311	55,4%	252	52,6%	362	66,1%	370	63,7%	413	63,3%
Internet en déplacement sur GSM, Smartphone, tablette ou pc portable			56	10,1%	45	9,3%	59	10,8%	48	8,3%	61	9,4%
Réseaux Wifi partagés (ex: Hot spots)			24	4,2%	27	5,5%	13	2,3%	23	4,0%	30	4,5%
Total			561	100,0%	479	100,0%	548	100,0%	581	100,0%	652	100,0%

Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? *(Plusieurs réponses possibles)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Problèmes de facturation	0	0,0%	188	30,6%	131	24,5%	150	27,9%	144	24,5%	160	24,6%
Hausse des tarifs insuffisamment annoncée	82	18,4%	53	8,7%	53	9,9%	56	10,4%	80	13,6%	115	17,7%
Service inactif/coupures de longue durée/délai de réparation	260	58,4%	510	82,9%	137	25,7%	204	37,9%	227	38,7%	234	36,0%
Promesse non réalisée/publicité mensongère	109	24,5%	82	13,3%	66	12,4%	65	12,2%	86	14,6%	100	15,3%
Problème de qualité de service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couvertures)	0	0,0%	130	21,2%	416	77,7%	333	62,0%	378	64,5%	431	66,3%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,6%	0	0,0%	3	0,5%
Total	445	100,0%	615	100,0%	535	100,0%	537	100,0%	586	100,0%	651	100,0%

Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	397	81,4%	529	87,9%	440	87,4%	503	92,3%	523	89,2%	587	89,7%
Non	91	18,6%	73	12,1%	63	12,6%	42	7,7%	63	10,8%	67	10,3%
Total	488	100,0%	602	100,0%	503	100,0%	544	100,0%	586	100,0%	665	100,0%

Si oui, comment avez-vous réagi?

(Plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
J'ai écrit une lettre à l'opérateur (envoi ordinaire)	38	9,7%	42	7,9%	32	7,3%	31	6,2%	21	4,0%	18	3,0%
J'ai écrit une lettre recommandée à l'opérateur	40	10,4%	52	9,9%	20	4,6%	15	3,1%	6	1,1%	24	4,1%
J'ai pris contact avec l'opérateur (par téléphone, e-mail ou via une page web)	333	85,9%	458	86,4%	370	84,9%	460	92,5%	471	90,5%	531	90,6%
Je me suis rendu(e) dans un point de vente de l'opérateur	136	35,0%	162	30,5%	160	36,6%	137	27,5%	122	23,5%	146	24,8%
J'ai introduit une plainte auprès du service de médiation pour les télécommunications	23	6,0%	22	4,2%	11	2,6%	11	2,1%	17	3,3%	22	3,8%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	1,1%	3	0,6%	1	0,2%
Total	388	100,0%	529	100,0%	436	100,0%	498	100,0%	520	100,0%	587	100,0%

Si vous n'avez pas réagi auprès de votre opérateur, quelle(s) en étaient la (les) raison(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
J'estimais que ce n'était pas légitime	6	7,8%	2	3,1%	3	4,8%	4	10,4%	3	5,0%	5	7,6%
Je trouvais ça trop compliqué	15	21,4%	12	16,7%	8	15,8%	3	7,9%	12	21,2%	12	18,5%
J'ai pensé que je n'aurais pas gain de cause	24	33,9%	17	24,2%	21	39,8%	12	30,8%	19	32,9%	17	26,7%
J'ai peur que ça prenne trop de temps	24	33,3%	14	19,3%	11	21,9%	12	29,5%	21	36,5%	24	37,5%
Je trouvais le problème trop minime pour réagir	25	35,0%	38	54,0%	19	36,2%	15	37,2%	16	27,2%	24	36,6%
Je ne savais pas à qui m'adresser	15	20,8%	9	13,2%	6	11,5%	6	16,2%	7	12,0%	11	17,0%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	12,7%	9	15,9%	1	1,3%
Total	71	100,0%	70	100,0%	52	100,0%	40	100,0%	57	100,0%	65	100,0%

Si vous avez subi une coupure dans la réception/l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, j'ai entrepris les démarches et ai reçu une indemnisation			85	20,2%	67	16,3%	41	10,3%	63	13,1%	69	13,2%
Non, je ne savais pas que c'était possible			227	53,9%	202	49,2%	207	51,8%	220	45,8%	253	48,3%
Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue			32	7,6%	35	8,5%	53	13,3%	48	10,0%	31	5,9%
Non, j'ai entrepris les démarches et n'ai pas obtenu d'indemnisation			26	6,1%	27	6,6%	27	6,8%	39	8,1%	55	10,5%
Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre			51	12,2%	49	12,0%	56	14,0%	93	19,4%	89	17,1%
J'ai reçu une indemnisation sans rien faire			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,4%	0	0,0%
Non, je ne trouvais pas une indemnisation était nécessaire			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	2,1%	10	1,9%
J'ai reçu une indemnisation insuffisante			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,8%	0	0,0%
Autre réponse			0	0,0%	31	7,4%	15	3,8%	1	0,2%	0	0,0%
Total			421	100,0%	410	100,0%	400	100,0%	480	100,0%	508	100,0%

Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Certainement pas	138	12,3%	100	8,5%	91	9,4%	124	10,8%	154	11,0%	199	13,0%
Probablement pas	495	44,3%	532	45,3%	430	44,7%	487	42,4%	583	41,5%	692	45,2%
Probablement oui	330	29,6%	340	29,0%	305	31,7%	337	29,4%	422	30,1%	398	26,0%
Certainement oui	44	3,9%	52	4,4%	36	3,7%	60	5,2%	88	6,3%	80	5,2%
Sans avis	110	9,8%	150	12,8%	100	10,4%	140	12,2%	156	11,1%	162	10,6%
Total	1.116	100,0%	1.175	100,0%	962	100,0%	1.148	100,0%	1.403	100,0%	1.531	100,0%

Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (très facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs en ce qui concerne les SERVICES offerts ?

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
La téléphonie fixe :					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.324	2,4	1,393	0	5
2017	1.452	2,2	1,489	0	5
La téléphonie mobile :					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.372	2,5	1,395	0	5
2017	1.503	2,3	1,518	0	5
L'accès à internet :					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.351	2,5	1,391	0	5
2017	1.480	2,3	1,450	0	5
Les offres groupées « packs » :					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.346	2,3	1,403	0	5
2017	1.487	2,1	1,465	0	5

Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (très facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs en ce qui concerne les PRIX demandés ?

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
La téléphonie fixe :					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.319	2,4	1,385	0	5
2017	1.459	2,2	1,444	0	5
La téléphonie mobile :					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.362	2,5	1,382	0	5
2017	1.497	2,3	1,467	0	5
L'accès à internet :					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.341	2,5	1,380	0	5
2017	1.478	2,3	1,431	0	5
Les offres groupées « packs » :					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.339	2,3	1,409	0	5
2017	1.483	2,2	1,450	0	5

Si vous avez déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtarif.be, quand avez-vous l'utilisé pour la dernière fois ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Durant les 12 derniers mois			40	72,1%	38	51,6%	40	57,3%	44	48,2%	63	35,7%
Il y a plus d'un an			7	12,6%	28	38,2%	23	32,6%	39	42,6%	79	44,7%
Je ne sais pas/je ne me souviens pas			9	15,3%	8	10,3%	7	10,0%	8	9,3%	35	19,5%
Total			56	100,0%	73	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	177	100,0%

Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtarif.be, cela vous a-t-il fait changer :

		2012		2013		2014		2015		2016		2017	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
de plan tarifaire	Oui	11	30,0%	11	22,0%	26	35,7%	7	9,9%	32	35,2%	61	34,8%
	Non	25	70,0%	40	78,0%	46	64,3%	63	90,1%	59	64,8%	115	65,2%
	Total	36	100,0%	51	100,0%	72	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	176	100,0%
d'opérateur	Oui	7	19,9%	14	25,7%	13	19,7%	5	7,6%	24	26,3%	46	26,0%
	Non	26	80,1%	40	74,3%	55	80,3%	64	92,4%	67	73,7%	130	74,0%
	Total	33	100,0%	53	100,0%	68	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	176	100,0%

Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie fixe ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	561	93,0%	656	93,1%	548	94,4%	541	92,9%	652	80,4%	1068	79,7%
Non	42	7,0%	49	6,9%	33	5,6%	41	7,1%	159	19,6%	273	20,3%
Total	603	100,0%	704	100,0%	580	100,0%	582	100,0%	810	100,0%	1.340	100,0%

Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces trois dernières années ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui					297	30,1%	270	27,0%	282	22,9%	331	23,9%
Non					690	69,9%	730	73,0%	949	77,1%	1.054	76,1%
Total					987	100,0%	1.001	100,0%	1.231	100,0%	1.385	100,0%

Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement? *(plusieurs réponses possibles)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur							187	71,1%	216	78,0%	231	71,2%
Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent							37	14,1%	54	19,4%	51	15,8%
Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.)							11	4,2%	25	9,0%	29	9,0%
Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent							40	15,2%	42	15,2%	53	16,3%
Il est devenu plus facile de changer d'opérateur							36	13,5%	28	10,0%	24	7,4%
Mon opérateur est choisi par mon employeur							8	3,0%	1	0,5%	5	1,6%
Autre réponse							18	6,8%	0	0,2%	0	0,0%
Total							263	100,0%	276	100,0%	325	100,0%

Si, au cours des trois dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur mobile, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? *(plusieurs réponses possibles)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Je n'ai pas envie de changer							278	39,2%	304	34,4%	370	22,1%
Je suis globalement satisfait de mon opérateur							435	61,3%	529	59,8%	597	35,6%
Le bénéfice financier à en tirer est trop faible							108	15,2%	161	18,2%	207	12,4%
Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix							140	19,7%	127	14,4%	137	8,2%
Je suis lié à une offre groupée (pack)							52	7,3%	3	0,3%	8	0,5%
Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail							81	11,4%	129	14,5%	193	11,5%
Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps							79	11,1%	130	14,7%	146	8,7%
Mon opérateur est choisi par mon employeur							48	6,8%	12	1,3%	17	1,0%
Autre réponse							1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Total							710	100,0%	884	100,0%	1.029	100,0%

Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie mobile ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	840	92,2%	1.000	95,3%	857	95,2%	800	93,2%	990	85,0%	1.241	89,5%
Non	71	7,8%	49	4,7%	44	4,8%	58	6,8%	174	15,0%	146	10,5%
Total	911	100,0%	1.049	100,0%	901	100,0%	858	100,0%	1.164	100,0%	1.387	100,0%

Sur une échelle de 0 à 10 (0= pas du tout facile ; 10= tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ?

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
2014	836	6,98	2,309	0	10
2015	888	7,21	2,263	0	10
2016	1.167	6,72	2,463	0	10
2017	1.365	6,49	2,536	0	10

Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire ces trois dernières années? Si oui, comment avez-vous réagi?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, il a changé mon plan tarifaire et je suis resté chez le même opérateur							369	38,2%	431	36,7%	354	54,7%
Oui, il a changé mon plan tarifaire et j'ai changé d'opérateur							54	5,6%	69	5,9%	35	5,4%
Non, il n'a pas changé mon plan tarifaire							543	56,2%	674	57,4%	258	39,9%
Total							966	100,0%	1.175	100,0%	647	100,0%

Pour votre GSM, avez-vous recours à ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Une carte prépayée	337	31,4%	335	27,9%	242	23,5%	174	17,9%	278	23,2%	283	20,5%
Un abonnement	736	68,6%	865	72,1%	787	76,5%	797	82,1%	922	76,8%	1.096	79,5%
Total	1.073	100,0%	1.199	100,0%	1.029	100,0%	971	100,0%	1.200	100,0%	1.379	100,0%

Pour votre internet à domicile, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, c'est mon unique adresse e-mail	264	26,6%	217	19,9%	180	19,4%	179	18,3%	211	18,4%	240	17,5%
Oui, c'est mon adresse principale	161	16,2%	154	14,2%	138	14,9%	144	14,7%	204	17,7%	215	15,6%
Oui mais ce n'est pas mon adresse principale	86	8,7%	105	9,6%	95	10,2%	111	11,3%	96	8,3%	119	8,7%
Non, je n'utilise pas cette adresse	431	43,5%	535	49,3%	449	48,2%	467	47,7%	546	47,4%	667	48,5%
Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur	49	5,0%	76	7,0%	68	7,3%	78	8,0%	95	8,3%	133	9,7%
Total	991	100,0%	1.087	100,0%	930	100,0%	980	100,0%	1.152	100,0%	1.375	100,0%

Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, quelques jours			8	3,2%	3	1,2%	19	4,5%	35	6,9%	42	7,3%
Oui, environ 1 mois			12	4,6%	12	5,3%	22	5,1%	33	6,5%	46	8,1%
Oui, pendant 18 mois			0	0,0%	0	0,0%	17	4,0%	27	5,3%	36	6,3%
Oui, pour une durée indéterminée			41	16,4%	45	19,6%	64	15,0%	91	18,0%	109	19,2%
Non			174	69,6%	150	65,7%	223	52,4%	233	46,0%	231	40,5%
Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur			16	6,2%	19	8,3%	81	19,0%	87	17,3%	106	18,6%
Total			251	100,0%	228	100,0%	425	100,0%	506	100,0%	570	100,0%

Selon vous, quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter vos e-mails à domicile?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Au minimum 1 Mbps (jusqu'à 2016 2 Mbps)	76	7,5%	95	8,4%	90	9,4%	76	7,7%	108	9,4%	94	6,9%
Au minimum 10 Mbps	119	11,8%	126	11,1%	92	9,7%	92	9,4%	116	10,1%	161	11,8%
Au minimum 20 Mbps	105	10,4%	105	9,3%	98	10,3%	98	10,0%	134	11,6%	141	10,4%
Au minimum 50 Mbps	57	5,7%	53	4,7%	61	6,4%	61	6,2%	89	7,7%	113	8,3%
Je ne sais pas	652	64,6%	751	66,4%	614	64,2%	654	66,7%	705	61,2%	855	62,7%
Total	1.009	100,0%	1.131	100,0%	955	100,0%	980	100,0%	1.151	100,0%	1.365	100,0%

Sur une échelle de 0 à 10 (0= Ne correspond pas du tout ; 10= Correspond tout à fait), dans quelle mesure considérez-vous, que la vitesse de votre connexion à internet correspond à la vitesse annoncée par votre opérateur?

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
2012	854	5,98	2,370	0	10
2013	885	6,18	2,196	0	10
2014	771	5,91	2,292	0	10
2015	704	6,31	2,277	0	10
2016	1.100	5,80	2,383	0	10
2017	1.337	6,03	2,285	0	10

Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez? (Plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, elle est sur mon contrat							66	6,7%	88	7,7%	112	8,2%
Oui, en demandant à mon opérateur							91	9,2%	104	9,1%	115	8,4%
Oui, en utilisant un instrument de mesure sur le site de mon opérateur							62	6,3%	87	7,6%	153	11,2%
Oui, en utilisant un instrument de mesure disponible sur Internet							174	17,6%	237	20,7%	301	22,0%
Non, je ne sais pas							683	69,2%	723	63,3%	819	59,9%
Total							988	100,0%	1.141	100,0%	1.368	100,0%

Sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout utile ; 10= Tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous, utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile?

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
2015	862	6,39	2,694	0	10
2016	1.122	6,39	2,611	0	10
2017	1.367	6,38	2,694	0	10

Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Je n'ai pas choisi une offre Internet en fonction de la vitesse de connexion	223	22,6%	253	28,1%	199	20,8%	328	33,6%	369	32,5%	506	37,2%
La vitesse de connexion était incluse dans un pack/dans une offre	427	43,4%	438	48,7%	405	42,3%	363	37,2%	535	47,2%	589	43,3%
Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion	113	11,5%	126	14,0%	114	11,9%	97	9,9%	163	14,4%	186	13,7%
Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde)	111	11,3%	87	9,7%	101	10,6%	108	11,1%	154	13,6%	181	13,3%
Ma famille/un(e) ami(e)/une connaissance m'a conseillé une certaine vitesse de connexion	110	11,1%	106	11,8%	90	9,4%	64	6,6%	18	1,6%	18	1,3%
J'ai besoin d'une vitesse suffisante pour jouer en réseau	61	6,2%	52	5,8%	57	6,0%	58	5,9%	2	0,1%	0	0,0%
J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé	100	10,2%	98	10,9%	106	11,0%	102	10,5%	167	14,7%	247	18,1%
Je ne sais pas, je ne me souviens pas	113	11,5%	0	0,0%	138	14,4%	183	18,8%	6	0,5%	0	0,0%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,1%	0	0,0%	0	0,0%
Total	984	100,0%	901	100,0%	958	100,0%	976	100,0%	1.134	100,0%	1.360	100,0%

S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou « pack » (quelles qu'en soient les raisons), laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Changement gratuit d'opérateur							315	43,5%	364	41,1%	461	47,6%
Un contrat de durée plus courte							103	14,2%	105	11,8%	153	15,8%
Une facilité technique et administrative du changement							329	45,5%	382	43,0%	382	39,5%
Une information sur les performances réelles du service (vitesse de connexion p.ex.)							139	19,3%	173	19,5%	218	22,5%
Confiance dans la stabilité des tarifs du nouvel opérateur envisagé							204	28,2%	269	30,3%	314	32,5%
Une aide à la prise en charge du processus de changement par un organisme indépendant des opérateurs							158	21,9%	209	23,5%	213	22,0%
Un site internet indépendant des opérateurs indiquant l'offre la moins chère pour mon profil d'utilisation							219	30,3%	265	29,8%	350	36,2%
Une fiche d'information standardisée qui décrit les offres selon une structure identique quel que soit l'opérateur							138	19,1%	172	19,4%	231	23,9%
Confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur							179	24,7%	237	26,7%	263	27,12%
Autre réponse							44	6,1%	15	1,7%	0	0,0%
Total							723	100,0%	888	100,0%	968	100,0%

Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui							343	30,3%	429	30,6%	580	37,7%
Non							788	69,7%	975	69,4%	959	62,2%
Total							1.131	100,0%	1.404	100,0%	1.545	100,0%

Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation? *(plusieurs réponses possibles)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je peux le demander à mon opérateur							182	16,2%	234	16,7%	249	16,3%
Oui, je peux le trouver sur le site web de mon opérateur dans mon espace client							237	21,2%	312	22,3%	428	28,0%
Oui, je peux le calculer sur le site de mon opérateur							38	3,4%	81	5,8%	107	7,0%
Non, je ne sais pas							717	64,0%	850	60,8%	829	54,3%
Total							1.121	100,0%	1.398	100,0%	1.527	100,0%

À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou de téléphonie mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, tous les mois	105	9,4%	83	6,9%	87	8,4%	61	5,9%	86	6,6%	90	6,4%
Oui, au moins deux fois par an	376	33,8%	431	35,6%	330	31,9%	240	23,3%	289	22,2%	313	22,1%
Oui, une fois par an	270	24,3%	316	26,1%	304	29,4%	328	31,7%	338	26,0%	393	27,8%
Non, jamais	93	8,4%	83	6,9%	83	8,0%	93	9,0%	111	8,5%	180	12,7%
Je ne sais pas	268	24,1%	298	24,6%	232	22,4%	310	30,1%	477	36,6%	440	31,1%
Total	1.112	100,0%	1.211	100,0%	1.035	100,0%	1.032	100,0%	1.301	100,0%	1.416	100,0%

Sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout utile ; 10= Tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous, utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile?

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
2015	989	8,24	1,893	0	10
2016	1.278	7,80	2,272	0	10
2017	1.405	7,78	2,274	0	10

Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	415	42,3%	453	42,4%	379	42,3%	307	36,8%	394	29,9%	418	36,4%
Non	565	57,7%	614	57,6%	517	57,7%	527	63,2%	925	70,1%	731	63,6%
Total	980	100,0%	1.067	100,0%	896	100,0%	834	100,0%	1.320	100,0%	1.149	100,0%

Si votre opérateur vous a déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation, cela vous a-t-il fait changer d'avis?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	215	52,2%	272	62,7%	241	65,8%	202	65,9%	224	56,7%	222	53,1%
Non	197	47,8%	162	37,3%	125	34,2%	104	34,1%	171	43,3%	196	46,9%
Total	413	100,0%	434	100,0%	366	100,0%	306	100,0%	394	100,0%	418	100,0%

Si non, pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
J'avais déjà le plan tarifaire suggéré	77	48,9%	41	27,7%	32	29,8%	38	37,8%	67	39,6%	60	30,7%
Le plan tarifaire proposé ne me semblait pas correspondre à mes besoins	0	0,0%	47	31,5%	37	34,9%	40	39,5%	57	33,8%	73	37,5%
Je n'ai pas pris cette information au sérieux, je pensais que c'était une publicité	23	14,7%	12	8,1%	19	17,5%	12	12,2%	8	4,4%	15	7,5%
Je n'y ai pas prêté attention	62	39,2%	29	19,3%	24	22,8%	10	10,2%	28	16,4%	26	13,5%
Je craignais que le plan tarifaire me coûte plus cher	0	0,0%	32	21,7%	20	18,4%	20	19,8%	30	17,4%	35	17,7%
Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement	0	0,0%	36	24,1%	17	16,1%	16	15,5%	8	4,8%	35	18,0%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	158	100,0%	149	100,0%	106	100,0%	100	100,0%	169	100,0%	195	100,0%

Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé? Je souhaiterais être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour moi... ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
automatiquement chaque année par mon opérateur, via la facture							327	32,0%	403	30,9%	345	24,5%
quand je le demande							186	18,2%	275	21,1%	365	25,9%
automatiquement chaque année par courrier ou par mail mais pas via la facture							338	33,1%	439	33,7%	499	35,4%
automatiquement chaque année sauf si j'ai demandé à ne plus l'être							170	16,7%	186	14,3%	201	14,3%
Total							1.020	100,0%	1.303	100,0%	1.410	100,0%

Connaissez-vous les fiches d'information standardisée?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui							119	10,6%	158	11,3%	256	16,9%
Non							1.005	89,4%	1.244	88,7%	1.262	83,1%
Total							1.124	100,0%	1.403	100,0%	1.518	100,0%

Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout bien informé ; 10= Tout à fait bien informé), vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications?

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
2012	1.026	3,53	2,450	0	10
2013	1.062	4,17	2,428	0	10
2014	900	4,34	2,467	0	10
2015	998	4,54	2,462	0	10
2016	1.370	4,60	2,574	0	10
2017	1.507	4,76	2,559	0	10

Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications (fixe, mobile, internet ou offre groupée), savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, elle se trouve dans le contrat	298	34,7%	285	30,1%	197	27,6%	264	31,9%	316	31,7%	317	29,8%
Oui, elle se trouve sur chacune de mes factures	193	22,5%	134	14,2%	79	11,0%	90	10,9%	102	10,2%	113	10,6%
Oui, elle se trouve sur ma facture une fois par an	26	3,0%	22	2,4%	12	1,7%	20	2,5%	33	3,3%	43	4,0%
Oui, elle se trouve sur le site web de mon opérateur	45	5,2%	46	4,8%	25	3,5%	48	5,8%	63	6,3%	87	8,2%
Non, je dois la demander à mon opérateur	369	43,1%	128	13,6%	95	13,4%	115	14,0%	128	12,8%	134	12,6%
Non, je ne sais pas	0	0,0%	415	43,9%	357	49,9%	359	43,5%	438	43,9%	462	43,5%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Total	857	100,0%	944	100,0%	715	100,0%	827	100,0%	999	100,0%	1.064	100,0%

Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet, offre groupée)? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Lors d'une hausse de prix							213	19,0%	242	17,3%	311	20,4%
Sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat							99	8,8%	125	8,9%	132	8,7%
Sans préavis à l'échéance							63	5,6%	101	7,2%	128	8,4%
Avec préavis à tout moment							226	20,2%	281	20,1%	373	24,5%
A l'échéance moyennant le préavis prévu dans le contrat							137	12,2%	158	11,3%	141	9,3%
Lors d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur							137	12,2%	183	13,1%	199	13,1%
Je ne sais pas							578	51,5%	695	49,7%	677	44,5%
Autre réponse							6	0,5%	11	0,8%	0	0,0%
Total							1.121	100,0%	1.398	100,0%	1.524	100,0%

Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier, sans frais, votre abonnement actuel sans frais?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Pas de durée minimum							208	18,8%	284	20,3%	389	25,5%
Après 6 mois							132	11,9%	165	11,8%	143	9,4%
Après 1 an							141	12,8%	175	12,5%	194	12,7%
Après 2 ans							67	6,1%	95	6,8%	113	7,4%
Je ne sais pas							558	50,4%	682	48,6%	684	44,9%
Total							1.107	100,0%	1.402	100,0%	1.523	100,0%

Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Jamais							40	4,0%	61	5,0%	69	5,0%
Lorsque la consommation atteint mon forfait							566	57,8%	694	56,9%	831	60,2%
Lorsque la consommation de mon forfait atteint 50€ par mois ou un autre montant que vous avez fixé avec l'opérateur							126	12,8%	135	11,1%	156	11,3%
Je ne sais pas							248	25,3%	330	27,0%	324	23,5%
Total							980	100,0%	1.220	100,0%	1.380	100,0%

Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai reçu							446	45,5%	572	46,9%	671	48,8%
Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé le plafond							81	8,3%	62	5,1%	85	6,2%
Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé le plafond							255	26,0%	365	29,9%	345	25,1%
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages							3	0,3%	10	0,8%	14	1,0%
Je ne sais pas/je ne me souviens pas							195	19,9%	211	17,3%	259	18,8%
Total							980	100,0%	1.220	100,0%	1.373	100,0%

Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout utile ; 10= Tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond tarifaire?

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
2015	930	8,62	1,699	0	10
2016	1.162	8,24	2,196	0	10
2017	1.375	8,42	2,163	0	10

Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
070 123 456	Oui						632	59,7%	718	52,3%	784	52,5%
	Non						427	40,3%	654	47,7%	709	47,5%
Total							1.059	100,0%	1.372	100,0%	1.493	100,0%
09 123 45 67	Oui						414	39,6%	441	32,2%	523	35,5%
	Non						632	60,4%	931	67,8%	949	64,5%
Total							1.046	100,0%	1.372	100,0%	1.472	100,0%
0900 123 45	Oui						800	75,1%	824	60,1%	894	59,8%
	Non						265	24,9%	547	39,9%	602	40,2%
Total							1.065	100,0%	1.372	100,0%	1.496	100,0%
0903 123 45	Oui						755	71,5%	798	58,2%	844	56,8%
	Non						301	28,5%	573	41,8%	642	43,2%
Total							1.056	100,0%	1.372	100,0%	1.486	100,0%

Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai fait spontanément							52	5,2%	47	3,6%	65	4,7%
Oui, je l'ai fait après avoir eu un problème (facture élevée ou autre avec ce type de numéro)							26	2,5%	42	3,2%	42	3,0%
Non, parce que je n'utilise jamais ce type de numéro							474	46,9%	570	44,0%	567	40,4%
Non, parce que je ne savais pas que cette protection gratuite existait							459	45,4%	635	49,1%	730	52,0%
Total							1.011	100,0%	1.294	100,0%	1.404	100,0%

Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De façon séparée (blocage vers des services adultes mais possibilité d'accéder aux numéros payants de détente)							188	18,3%	286	22,2%	273	18,9%
De façon globale (blocage des numéros payants pour tous les types de services)							294	28,6%	340	26,4%	385	26,7%
Je ne sais pas							546	53,1%	661	51,3%	785	54,4%
Total							1.029	100,0%	1.287	100,0%	1.443	100,0%

Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	41	4,7%	21	2,7%	24	3,8%	53	4,7%	75	5,4%	75	4,9%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	264	30,6%	269	34,6%	223	36,1%	322	28,7%	396	28,5%	413	27,1%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	499	57,9%	450	57,9%	340	55,1%	668	59,6%	775	55,8%	876	57,6%
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	59	6,8%	37	4,8%	30	4,9%	79	7,0%	143	10,3%	159	10,4%
Total	862	100,0%	778	100,0%	618	100,0%	1.121	100,0%	1.389	100,0%	1.522	100,0%

Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous: ... ? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Un annuaire papier			439	35,5%	343	32,7%	368	33,0%	448	33,2%	340	22,4%
Un annuaire électronique			653	52,8%	553	52,6%	401	35,9%	541	40,1%	647	42,6%
Un moteur de recherche sur Internet			660	53,3%	567	53,9%	643	57,6%	666	49,4%	869	57,2%
Les réseaux sociaux			0	0,0%	0	0,0%	122	10,9%	171	12,6%	247	16,2%
Le service de renseignements téléphoniques			327	26,5%	248	23,6%	243	21,8%	272	20,2%	257	16,9%
Autre réponse			0	0,0%	0	0,0%	5	0,4%	11	0,8%	8	0,5%
Total			1.238	100,0%	1.051	100,0%	1.116	100,0%	1.349	100,0%	1.519	100,0%

À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques au cours des trois dernières années?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Plusieurs fois			249	78,1%	181	73,9%	172	72,4%	176	65,0%	160	63,3%
Une fois			34	10,6%	40	16,4%	42	17,8%	46	17,1%	47	18,7%
Jamais			23	7,2%	15	6,1%	7	2,9%	19	7,0%	20	7,7%
Je ne sais pas			13	4,1%	9	3,6%	16	6,9%	29	10,8%	26	10,3%
Total			319	100,0%	245	100,0%	238	100,0%	271	100,0%	253	100,0%

Vous êtes ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Un homme	566	49,7%	612	49,8%	528	49,8%	579	50,0%	701	49,9%	771	49,9%
Une femme	572	50,3%	617	50,2%	533	50,2%	580	50,0%	704	50,1%	774	50,1%
Total	1.138	100,0%	1.229	100,0%	1.061	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%

Catégorie d'âge des répondants

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24 ans	185	16,1%	203	16,0%	174	15,9%	188	16,2%	224	15,9%	243	15,8%
25-34 ans	200	17,5%	219	17,2%	188	17,2%	203	17,5%	244	17,4%	268	17,4%
35-44 ans	215	18,8%	230	18,1%	199	18,2%	211	18,2%	252	17,9%	275	17,8%
45-54 ans	226	19,7%	250	19,8%	218	20,0%	227	19,6%	273	19,4%	298	19,3%
55-64 ans	188	16,4%	213	16,8%	183	16,7%	193	16,7%	240	17,1%	266	17,2%
65-74 ans	133	11,6%	154	12,1%	131	12,0%	137	11,8%	173	12,3%	195	12,6%
75 ans ou plus	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	1.147	100,0%	1.268	100,0%	1.093	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%

Dans quelle région habitez-vous?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Région flamande	660	58,0%	715	57,0%	618	57,2%	667	57,6%	809	57,6%	889	57,5%
Région wallone	363	31,9%	404	32,2%	347	32,2%	370	32,0%	450	32,0%	494	32,0%
Région de Bruxelles-Capitale	115	10,1%	134	10,7%	114	10,6%	121	10,5%	146	10,4%	162	10,5%
Total	1.139	100,0%	1.253	100,0%	1.080	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%

En regardant les catégories suivantes, à quelle catégorie appartient le revenu mensuel net total de votre famille?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Moins de 1200 euro							81	7,3%	134	10,0%	102	6,7%
Entre 1200 et 1799 euro							211	19,0%	263	19,6%	271	17,9%
Entre 1800 et 2399 euro							175	15,7%	209	15,6%	220	14,5%
Entre 2400 et 2999 euro							152	13,7%	166	12,4%	207	13,6%
Entre 3000 et 3599 euro							124	11,2%	160	12,0%	214	14,1%
3600 euro ou plus							199	17,9%	214	16,0%	267	17,6%
Je ne sais pas							170	15,3%	193	14,4%	238	15,7%
Total							1.112	100,0%	1.340	100,0%	1.518	100,0%

Quel est le nombre de personnes à charge dans votre ménage?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Aucun	545	48,3%	614	49,8%	496	47,2%	431	38,1%	548	40,3%	612	39,9%
1 à 2	464	41,2%	438	35,6%	430	40,9%	439	38,8%	498	36,6%	593	38,6%
3 à 5	114	10,1%	174	14,1%	120	11,4%	235	20,8%	291	21,4%	314	20,5%
Plus que 5	5	0,4%	7	0,6%	5	0,5%	26	2,3%	23	1,7%	15	1,0%
Total	1.127	100,0%	1.233	100,0%	1.051	100,0%	1.131	100,0%	1.360	100,0%	1.535	100,0%